

Rekabet Kurumu Başkanlığından,

REKABET KURULU KARARI

Dosya Sayısı : 2018-5-27 (Önaraştırma)
Karar Sayısı : 18-40/645-315
Karar Tarihi : 25.10.2018

A. TOPLANTIYA KATILAN ÜYELER

Başkan : Prof. Dr. Ömer TORLAK (Başkan)
Üyeler : Arslan NARİN (İkinci Başkan), Adem BİRCAN, Mehmet AYAN,
Hasan Hüseyin ÜNLÜ, Şükran KODALAK,

B. RAPORTÖRLER: Murat AYBER, Hasan ADIYAMAN, Osman AYAR,
Tülay ŞİMŞEK SARI

C. BAŞVURUDA

BULUNAN : - Gizlilik talebi bulunmaktadır (2 başvuru).

D. HAKKINDA İNCELEME

YAPILANLAR : - ETS Ersoy Turistik Servisleri A.Ş.
Merdivenköy Mah. Nur Sokak 11/11 C BlokKadıköy/İSTANBUL
- Club Jolly Turizm ve Ticaret A.Ş.
Hikâye Sokak No:11 34394 Esentepe, Şişli/İSTANBUL
Temsilcileri: Av. Şahin ARDIYOK, Dilara YEŞİLYAPRAK,
Av. Gediz ÇINAR
- Tatilbudur Seyahat Acenteliği ve Turizm A.Ş.
Tatlısu Mah. Çetin Cad. Nurettin Duman Sokak No:7
Ümraniye/İSTANBUL
- Özaltun Otelcilik Turizm ve Tic. A.Ş.
Ergenekon Mah. Cumhuriyet Cad. Adlıhan Apt. No:173, 34373
Harbiye, Şişli/İSTANBUL
- Anı Turizm Yatırım Ticaret ve Sanayi A.Ş.
Vedat Günyol Cad. No:8 Ataşehir/İSTANBUL
- Setur Servis Turistik A.Ş.
Saray Mah. Site Yolu Cad. No:4/1 34768 Ümraniye/İSTANBUL

- (1) **E. DOSYA KONUSU:** Türkiye yurtiçi turizm / konaklama sektöründe “acentelik” alanında faaliyet gösteren ETS Ersoy Turistik Servisleri A.Ş., Club Jolly Turizm ve Ticaret A.Ş., Tatilbudur Seyahat Acenteliği ve Turizm A.Ş., Özaltun Otelcilik Turizm ve Tic. A.Ş., Anı Turizm Yatırım Ticaret ve Sanayi A.Ş. ve Setur Servis Turistik A.Ş.’nin Akdeniz ve Ege bölgelerinde bulunan otellerin pazarlanması hususunda müşteri paylaşmak, otellerin oda fiyatlarını birlikte belirlemek ve paylaşılan otellere münhasırlık ve benzeri rekabeti kısıtlayıcı çalışma şartları getirerek diğer seyahat platformlarının piyasaya girmelerini engellemek suretiyle 4054 sayılı Kanun’u ihlal ettikleri iddiası.
- (2) **F. İDDİALARIN ÖZETİ:** Rekabet Kurumu (Kurum) kayıtlarına 25.06.2018 tarih ve 4783 sayı ile giren gizlilik talepli başvuruda özetle; ETS Ersoy Turistik Servisleri A.Ş. (ETSTUR), Club Jolly Turizm ve Ticaret A.Ş. (JOLLYTUR), Tatilbudur Seyahat Acenteliği ve Turizm A.Ş. (TATİLBUDUR), Özaltun Otelcilik Turizm ve Tic. A.Ş. (TATİL.COM) ve Anı Turizm Yatırım Ticaret ve Sanayi A.Ş. (ANITUR) unvanlı seyahat acentelerinin Akdeniz ve Ege Bölgelerinde bulunan otellerin pazarlanması hususunda aralarında anlaşarak müşteri paylaşımı yaptıkları, otellerin oda fiyatlarını belirledikleri ve bu otellere münhasır çalışma şartları getirerek diğer seyahat platformlarının

piyasaya girmelerini engelledikleri iddia edilmiştir. Ayrıca Kurum kayıtlarına 02.07.2018 tarih ve 4925 sayı ile giren bir diğer gizlilik talepli şikâyette de özetle; TATİL.COM'un taraf olduğu sözleşmeye münhasır çalışma şartı getirdiği, başka hiçbir kurum, kuruluş ya da kişiye kendisine verilen hak ve yetkilerden daha az ya da daha genişinin verilemeyeceğini sözleşmede belirttiği ve bu hususa ilişkin cezai şart getirdiği, diğer bir sözleşme hükmü ile de sözleşme tarafı otelin "son tüketicilere kapıda vermiş olduğu fiyatların kendisine verilen fiyatlardan en az %15 fazla olması" koşulunu getirdiği, iddia edilerek 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun (4054 sayılı Kanun) kapsamında gereğinin yapılması talep edilmiştir.

- (3) **G. DOSYA EVRELERİ:** Söz konusu şikâyetler üzerine hazırlanan 11.07.2018 tarih ve 2018-5-027/İİ sayılı İlk İnceleme Raporu Rekabet Kurulunun (Kurul) 18.07.2018 tarihli toplantısına görüşülmüş ve 18-23/414-M sayılı karar ile ETSTUR, JOLLYTUR, TATİLBUDUR, TATİL.COM, ANITUR ile Setur Servis Turistik A.Ş. (SETUR) hakkında 4054 sayılı Kanun'un 40. maddesinin birinci fıkrası uyarınca önaraştırma yapılmasına karar verilmiştir.
- (4) Önaraştırma sonucunda düzenlenen 16.10.2018 tarih ve 2018-5-27/ÖA sayılı Önaraştırma Raporu 25.10.2018 tarihli Kurul toplantısında görüşülmüş ve karara bağlanmıştır.
- (5) **H. RAPORTÖR GÖRÜŞÜ:** Dosya kapsamında; ETSTUR, JOLLYTUR, TATİLBUDUR, TATİL.COM, ANITUR ile SETUR hakkında soruşturma açılmasına gerek olmadığı, teşebbüslerin otellerle akdettikleri sözleşmelerin 2002/2 sayılı Dikey Anlaşmalara İlişkin Grup Muafiyeti Tebliği (2002/2 sayılı Tebliğ) kapsamında grup muafiyetinden yararlanabileceği ifade edilmiştir.

I. İNCELEME, GEREKÇE VE HUKUKİ DAYANAK

- (6) Önaraştırma sürecinde 17.09.2018 tarihinde ETSTUR, TATİL.COM, ANITUR ve SETUR'da, 18.09.2018 tarihinde JOLLYTUR ve TATİLBUDUR'da yerinde incelemelerde bulunulmuştur. Ayrıca 18.09.2018 tarihinde Türkiye Otelciler Birliği (TÜROB) yetkilileri, 27.09.2018 tarihinde Çeşme Turistik Otelciler Birliği (ÇEŞTOB) başkanı ve Çeşme'de bulunan bazı otellerin yetkilileri, 05.10.2018 tarihinde Antalya'da Gloria Hotels & Resorts Hotel yetkilisi ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

I.1. Hakkında Önaraştırma Yapılan Teşebbüsler

I.1.1. ETS Ersoy Turistik Servisleri A.Ş. (ETSTUR)

- (7) Aynı grupta yer alan ETSTUR ve Didim Turizm Seyahat Acentesi (DİDİMTUR) unvanlı iki adet Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB) üyesi A grubu seyahat acentesi bulunmaktadır. ETSTUR, konaklama hizmetleri, yurtiçi ve yurtdışı paket tur hizmetleri, gemi turları satışı ve organizasyonu, uçak bileti satış hizmetleri, kurumsal seyahat hizmetleri gibi alanlarda faaliyet göstermektedir. Aynı tüzel kişilik bünyesindeki bir diğer marka olan "ODAMAX" ise, tüketicinin rezervasyon yaptığı ancak ödemeyi doğrudan otelde gerçekleştirdiği bir sistem olarak 2017 yılından beri faaldir. ETSTUR ayrıca Belek, Kemer ve Bodrum'da sekiz farklı oteli ile otelcilik alanında da faaliyette bulunmaktadır.

I.1.2. Club Jolly Turizm ve Ticaret A.Ş. (JOLLYTUR)

- (8) 31.01.1995 tarihinde kurulan JOLLYTUR, tur operatörü niteliğine sahip, çevrimiçi (*online*) ve çağrı merkezi, acenteler vb. aracılığı ile çevrimdışı (*offline*) olarak ulaştırma ve konaklama faaliyetlerinde bulunan A grubu TÜRSAB üyesi bir turizm şirkettir.

Ayrıca JOLLYTUR'un, sunduğu hizmetleri acente niteliğinde sunan UTS Turizm ve Tic. Ltd. Şti. isimli bir iştiraki bulunmaktadır.

I.1.3. Tatilbudur Seyahat Acenteliği ve Turizm A.Ş. (TATİLBUDUR)

- (9) 07.05.1997 tarihinde kurulan TATİLBUDUR, bireysel hizmetlerden kitle turizmine kadar çeşitli alanlarda faaliyet gösteren TÜRSAB üyesi A grubu bir turizm şirkettir. TATİLBUDUR, konaklama alanında faal M4 Otelcilik ve Turizm A.Ş. ile aynı ekonomik bütünlük içerisinde yer almaktadır.

I.1.4. Özaltun Otelcilik Turizm ve Tic. A.Ş. (TATİL.COM)

- (10) MetGlobal Şirketler Grubu bünyesinde yer alan TATİL.COM, 1998 yılında kurulmuş olup faaliyetlerini yurtiçi/yurtdışı otel, paket programlar ve uçak bileti hizmetlerini, teknolojik altyapılarla çevrimiçi (*online*) ve çevrimdışı (*offline*) olarak Türkiye genelindeki 71 yetkili acentesi aracılığı ile gerçekleştiren, A grubu TÜRSAB üyesi bir turizm şirkettir. Ayrıca yerel düzeyde binin üzerinde acente ile çalışmaktadır.

I.1.5. Anı Turizm Yatırım Ticaret ve Sanayi A.Ş. (ANITUR)

- (11) ANITUR, yurt içinde tüm bölgelerde beş yüzden fazla anlaşmalı tesis ile hizmet vermektedir. Aynı zamanda Türkiye'nin yedi bölgesine düzenlenen kültür turları, dünyanın birçok ülkesi için hazırlanan gezi programları, yurt dışı için münferit otel seçenekleri, Kıbrıs'ta bulunan birtakım oteller için paket tur programları da bünyesinde bulunmaktadır.

I.1.6. Setur Servis Turistik A.Ş. (SETUR)

- (12) Koç Holding A.Ş. bünyesinde 1964 yılında kurulan, paket turları oluşturmaya, turizm amaçlı konaklama, ulaştırma, gezi, spor ve eğlence hizmetlerini görmeye yetkili olan, oluşturduğu ürünü kendi veya diğer seyahat acenteleri vasıtasıyla pazarlayabilen, A grubu TÜRSAB üyesi SETUR'un bir diğer önemli faaliyet alanı da gümrüksüz satış mağazacılığıdır. Bu kapsamda SETUR, Türkiye'ye gelen veya Türkiye'den giden yolcular ile transit yolculara, diplomatik muafiyetten yararlananlara, yabancı basın yayın organlarının yabancı uyruklu mensuplarına, İstanbul Boğazı ve Çanakkale Boğazı'ndan transit geçen gemilere ve Ticaret Bakanlığınca belirlenecek diğer kişilere satış yapma üzere gümrüksüz satış mağazaları ve bunların depolarının açılışına, işleyişine ve buralardan eşya satışına yetkilidir. Koç Holding A.Ş. kontrolünde olan Divan Turizm İşletmeleri A.Ş., Türkiye'nin çeşitli illerinde "Divan Otel" adı altında, Altın Yunus Turistik Tesisler A.Ş. ise İzmir ili Çeşme ilçesinde "Altın Yunus Resort & Termal Otel" adı altında konaklama faaliyeti yürütmektedir.

I.2. İlgili Pazar

I.2.1. İlgili Ürün Pazarı

- (13) "Seyahat acentesi", 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu'nun (1618 sayılı Kanun) 1. maddesinde "*kâr amacı ile turistlere turizm ile ilgili bilgiler vermeye, ... turizm amaçlı konaklama, ulaştırma, gezi, spor ve eğlence hizmetlerini görmeye yetkili olan, oluşturduğu ürünü kendi veya diğer seyahat acenteleri vasıtası ile pazarlayabilen ticari kuruluş*" olarak tanımlanmıştır. Bu çerçevede seyahat acentelerinin faaliyetlerine ilişkin usul ve esaslar temel olarak 1618 sayılı Kanun ile belirlenmiş olup sair mevzuatlar ile de düzenlenmiştir.
- (14) 1618 sayılı Kanun'un 3. maddesine göre, seyahat acenteleri verdikleri hizmetlere göre üç grupta toplanmaktadırlar. A grubu seyahat acenteleri, kâr amacı ile turistlere turizm ile ilgili bilgiler vermeye, paket turları ve turları oluşturmaya, turizm amaçlı konaklama,

ulaştırma, gezi, spor ve eğlence hizmetlerini görmeye yetkili olan, oluşturduğu ürünü kendi veya diğer seyahat acenteleri vasıtası ile pazarlayabilme yetkilerine sahip teşebbüslerdir. B grubu seyahat acenteleri, uluslararası kara, deniz ve hava ulaştırma araçları ile (A) grubu seyahat acentelerinin düzenleyecekleri turların biletlerini satarlar. (C) grubu seyahat acenteleri ise yalnız Türk vatandaşları için yurt içi turlar düzenleyebilmektedir. (B) ve (C) grubu seyahat acenteleri kendi hizmetleri dışında kalan diğer seyahat acenteliği hizmetlerini göremezler. Ancak kendilerine (A) grubu seyahat acentelerinin verecekleri hizmetleri görebilirler.

- (15) TÜRSAB'a kayıtlı 9.920 A grubu, 60 B grubu ve 119 C grubu olmak üzere toplam 10.099 seyahat acentesi bulunmaktadır. Önaraştırma tarafı seyahat acenteleri de TÜRSAB'a kayıtlı A grubu seyahat acenteleri olup 1618 sayılı Kanun'da sayılan tüm faaliyetleri yerine getirebilmekte olduğundan, söz konusu teşebbüslerce sağlanan hizmetler talep ve arz yönünden birbirine ikame olabilecek niteliktedir. Bu nedenle ilgili ürün pazarının "A grubu seyahat acenteliği hizmetleri" pazarı olarak tanımlanabileceği değerlendirilmektedir.

1.2.2. İlgili Coğrafi Pazar

- (16) Dosya konusu seyahat acenteliği hizmetlerinin tüm Türkiye'de verilebiliyor olması ve rekabet koşullarının ülke genelinde farklılık arz etmemesi sebebiyle ilgili coğrafi pazar "Türkiye" olarak tespit edilmiştir.

1.3. Dosya Kapsamında Yapılan İnceleme ve Tespitler

1.3.1. Yerinde İncelemelerde Elde Edilen Bilgi ve Belgeler

1.3.1.1. ETSTUR'dan Elde Edilen Bilgi ve Belgeler

- (17) **Belge 1:** 01.04.2017-31.10.2017 tarihleri arasında geçerli olmak üzere ETSTUR ile (.....) arasında imzalanan sözleşmenin 11. bölümünün (n) bendinde aşağıdaki ifade yer almaktadır:

"Acenta, herhangi bir satış için, otelin direkt satış fiyatlarına en az %15 eklemeyen oda satış fiyatlarını 3. kişilere gösteremez ya da tanıtamaz."

- (18) **Belge 2:** 01.01.2017-31.12.2017 tarihleri arasında geçerli olmak üzere ETSTUR bünyesinde faaliyet gösteren DİDİMTUR ile (.....) arasında imzalanan sözleşmenin 10. maddesinin (l) bendinde aşağıdaki ifade yer almaktadır:

"Tesis iç pazarda sadece DİDİMTUR ile çalışacağını bildirmiştir. Şayet tesis, iç pazarda başkaca seyahat acenteleri ile odalarının satış ve pazarlanması hususunda çalışma yapması halinde DİDİMTUR'a sözleşmede yazılı komisyonların haricinde, tüm sezonda yapılan (E/B ve Normal) satışlar üzerinden doğacak komisyon alacaklarına ayrıca satış bedeli üzerinden +% (.....) daha ek komisyon ödemeyi kabul ve taahhüt etmiştir."

- (19) İlgili sözleşmenin 18. ve 19. maddelerinde ise aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

"Tesis DİDİMTUR'a diğer seyahat acenteleri veya kapalı gruplar ile tanıtım kuruluşlarına uyguladığı satış, pazarlama, fiyat, komisyon vb. gibi satış ve pazarlamayı kolaylaştıran tüm avantajları, aynen yansıtmayı kabul ve taahhüt eder. Ayrıca DİDİMTUR'a bildirilen geçerli fiyatlar dışında başka bir fiyatın, aksiyonun veya haksız rekabet doğurabilecek bir avantajın farklı bir firma, acente ya da kapalı gruplarda kullanılması veya yazılı veya görsel olarak gazete, dergi, radyo, tv, internet gibi farklı mecralarda yayımlanması halinde, tesise öncelikle bu kampanyaya ve aksiyona DİDİMTUR'un da aynen yapılacak duyurulara dâhil

edilerek katılımı sağlanacaktır. Bu yapılmadığı takdirde DİDİMTUR aynı kampanya, aksiyon ve fiyatları işbu kontratta geçerli olan komisyon oranları saklı kalmak kaydıyla kendiliğinden uygulamaya hak kazanır.”

- (20) **Belge 3:** 01.01.2017-31.12.2017 tarihleri arasında geçerli olmak üzere ETSTUR bünyesinde faaliyet gösteren DİDİMTUR ile (.....) arasında imzalanan sözleşmenin 9. bölümünün (k) bendinde aşağıdaki ifade yer almaktadır:

“Tesis, online olarak çalıştığı internet sitelerine DİDİMTUR’dan daha uygun fiyat vermeyecek veya online şirketlerin DİDİMTUR’dan daha uygun fiyat afişe etmelerine izin vermeyecektir. Şayet tesisin böyle bir uygulaması olduğunun DİDİMUR tarafından tespit edilmesi durumunda aynı fiyat DİDİMTUR’a %(.....) komisyonlu veya %30 indirimli olarak uygulanacaktır.”

I.3.1.2. JOLLYTUR’dan Elde Edilen Bilgi ve Belgeler

- (21) **Belge 4:** 30.01.2018 tarihinde İç Turizm Müdürü (.....) tarafından (.....)’a gönderilen, “(.....) otel fiyatlarımız hakk.” konulu iç yazışma niteliğindeki elektronik postada aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

“(.....) selam,

.....(TİCARİ SIR).....,

Kolay gelsin”

- (22) **Belge 5:** 07.03.2017 tarihinde İç Turizm Müdürü (.....) tarafından (.....)’a gönderilen, (.....)’e, (.....)’e , JOLLYTUR Akdeniz Grubuna, JOLLYTUR Ege Grubuna bilgi verilen “(.....) fiyatları Hakkında/ (.....)” konulu elektronik postada aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

“(.....) merhaba,

.....(TİCARİ SIR).....

İyi çalışmalar dilerim

Saygılarımla”

- (23) **Belge 6:** 07.03.2017 tarihinde İç Turizm Departmanı çalışanı (.....) tarafından “(.....)” hesabına gönderilen, Akdeniz, (.....), “(.....)”a bilgi verilen “(.....) fiyatları Hakkında (.....)” konulu elektronik postada aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

“(.....) bey merhaba,

.....(TİCARİ SIR).....

İyi çalışmalar dilerim

Saygılarımla”

- (24) Söz konusu elektronik postaya aynı tarihte “(.....)” hesabından cevaben İç Turizm Departmanı çalışanı (.....)’e gönderilen, (.....) hesabına, İç Turizm Müdürü (.....)’e , (.....) hesabına, (.....)’ye, (.....) hesabına bilgi verilen “(.....) fiyatları Hakkında (.....)” konulu elektronik postada aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

“(.....),

Konu, her hangi bir satış kanalının satışa kapatılıp kapatılmamasından öte şu ana kadar göstermiş olduğumuz performansın bizleri tatmin etmemesi.

Bu çerçeveden bakıldığında bizler anlayışla karşılayacağınızı umardık ancak sizlere telefonda da aktardığım gibi, üzerimizdeki satış baskısı devam ederken sadece partnerliğimizin gereği olarak “(.....)”yi şimdilik satışa kapatmış bulunuyoruz.

Umarız bu süreci iyi değerlendirerek, bu tür konulara takılmadan güzel bir sezon geçiririz.

Sevgi ve saygılarımızla.”

- (25) **Belge 7:** 09.03.2017 tarihinde İç Turizm Departmanı çalışanı (.....) tarafından (.....)’a gönderilen, (.....)’e, (.....)’e, (.....), (.....), (.....) hesaplarına bilgi verilen “(.....) fiyatları Hakkında/ (.....)” konulu elektronik postada aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

“(.....) merhabalar,

.....(TİCARİ SIR).....

(.....) iyi çalışmalar dilerim.”

- (26) Söz konusu elektronik postaya aynı tarihte (.....) adına (.....) hesabından cevaben İç Turizm Departmanı çalışanı (.....)’e gönderilen, (.....)’e, (.....)’e, (.....), (.....), (.....) hesaplarına ve (.....)’a bilgi verilen “(.....) fiyatları Hakkında (.....)” konulu elektronik postada aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

“Merhaba (.....),

.....(TİCARİ SIR).....

Kolay gelsin”

- (27) **Belge 8:** 26.07.2017 tarihinde (.....) tarafından “(.....)” hesabına gönderilen “(.....) fiyat farkı” konulu elektronik postada aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

“(.....) Hanım merhaba,

(.....). Rezervasyon yaptırmış olan misafirlerimiz iade talebinde bulunmaktadır. Konu ile ilgili yardımlarınızı rica eder, iyi çalışmalar dileriz.”

- (28) **Belge 9:** 29.01.2018 tarihinde Ege Bölge Kontrat Müdür Yardımcısı (.....) tarafından (.....) (.....) hesabına gönderilen, (.....)’un Satış ve Pazarlama Direktörü (.....) bilgi verilen “(.....)” konulu elektronik postada aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

“(.....) Bey Merhaba

(.....)Bey Merhaba

(.....) fiyatlar yayınlanmakta acil kaldırılmasını sağlamanızı rica ediyorum.”

- (29) Söz konusu elektronik postaya aynı tarihte cevaben (.....)'un Satış ve Pazarlama Direktörü (.....)'a tarafından Ege Bölge Kontrat Müdür Yardımcısı (.....)'e gönderilen, (.....)'a bilgi verilen “(.....)” konulu elektronik postada aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

“(.....) Bey merhaba,

(.....)dan fiyatlar kaldırılmıştır. Ayrıca EMIT fuarında yapmış olduğumuz görüşmeye istinaden çocuk yaşlarında max 1 ay'a kadar esneklik sağlayabileceğiz. Bu konularda bir standart koymamız gerekiyordu ve bunda mutabık kaldığımızı düşünüyorum.

Ücretli olması gereken çocuklarda 1 ay'ı geçen yaşlar için talepte bulunulmamasını önemle rica ediyorum. Anlayışınız ve desteğiniz için teşekkür ederim.

Saygılarımla,”

- (30) **Belge 10:** 13.09.2018 tarihinde (.....) tarafından ‘(.....)’ isimli hesaba gönderilen, ‘(.....)’ ve ‘(.....)’ hesaplarına bilgi verilen “(.....)fiyat farkı” konulu iç yazışma niteliğindeki elektronik postada aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

“Arkadaşlar Merhaba,

Konu ile ilgili (.....)lerine uyarı maili atılmasını rica ederim. %15'ten fazla indirimle çıkmamaları gerekiyor.

İyi çalışmalar”

- (31) **Belge 11:** 13.09.2018 tarihinde JOLLYTUR'un yetkili acentesi (.....) çalışanı (.....) tarafından ‘(.....)’ hesabına gönderilen ‘Jolly sisteminden daha ucuz fiat veren tesisler’ konulu elektronik postada aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

“REIS AŞAĞIDA YASANANLAR..

BU ARADA (.....) HANIMA ULAŞAMADIK.. BANA YAZILAN NOT ŞU..

(.....)Bey merhaba,

Jolly turda ki fiatlardan daha ucuz fiat bilgisi veren aşağıda yazıyorum. Bilginizi rica ederim.

1-(.....). (Aradaki farkı (.....)beyle konuşarak kapattık bu sefer misafirin (.....)na 9 taksit yaparak işi aldılar. Bizde 6 taksit vardı.3 oda satış gitti)

2-(.....)dublex oda 11.9.2018 giriş 4 gece bizde (.....)TL.otel (.....) TL. fiat verdi (Misafirin verdiği bilgi)

3-(.....) evi 5+1 kişi otel (.....) TL verdi bizde de (.....)TL civarında çıkmaktaydı.”

- (32) **Belge 12:** (.....) tarihleri arasında geçerli olmak üzere JOLLYTUR ile (.....) arasında imzalanan Otel Kontenjan & Fiyat & Tanıtım Sözleşmesi'nin 4. bölümünün “Fiyatlar” başlığı altında aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

“Otelin kendi bağımsız ticari kararları çerçevesinde belirleyeceği satış fiyatları (Otelin telefon, çağrı merkezi, internet sayfası vb. kendisine ait yahut Tur Operatörü dışındaki sair satış kanallarından yaptığı satışlardaki fiyatları dâhil olmak üzere), Tur Operatörüne sunmuş olduğu fiyatlardan daha düşük olmamalıdır. Aksi bir durumun tespiti halinde, Otel, belirlemiş olduğu fiyatları

aynen Tur Operatörünün kendi misafirleri için sunmuş olduğu fiyatlara yansıtılmakla ve geçerli kılmakla yükümlüdür. Ayrıca; Otelin telefon, çağrı merkezi, internet sayfası vb. kendisine ait yahut Tur Operatörü dışındaki sair satış kanallarında ve/veya otelin satış ve pazarlamasını yapan booking.com vb. online satış sitelerinde (kamuya açık yahut ilgili sitenin üyelerine özgü kampanyalar veya sair surette üye girişi yapmak suretiyle üyelerin erişebileceği şekilde) fiyat afişe edilmesi ve bu şekilde afişe edilen TL fiyatın veya yabancı para üzerinden ilan edilen fiyatın ilan tarihindeki TL karşılığının Tur Operatörüne uygulanan fiyatlardan daha düşük olduğunun tespiti durumunda Tur Operatörünün uğrayacağı maddi ve manevi zararı Otel tazmin etmekle yükümlüdür. Ayrıca söz konusu akde aykırılık ve Tur Operatörünün uğradığı prestij kaybı nedeniyle Otel, Tur Operatörüne ((.....)) TL tutarında sözleşmesel ceza ödemeyi kayıtsız şartsız kabul ve taahhüt eder.”

- (33) Söz konusu ifadeler JOLLYTUR’un başka otellerle yaptığı sözleşmelerde de rastlanmıştır. Aynı sözleşmenin 6. bölümünün (D) bendinde ise aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

“Otel, Tur Operatörünün ekte listesi verilmiş olan yetkili satış acenteleriyle (Ek-5) hiçbir şekilde çalışamaz ve doğrudan iletişime geçemez. Aksi durumda Otel, Tur Operatörünün yapmış olduğu tüm ödemelerin ((.....)) fazlasını Tur Operatörüne cezai şart olarak ödeyeceği gibi, ayrıca Tur Operatörünün, mahrum kaldığı kar da dâhil olmak üzere, uğradığı tüm zararları tazmin etmekle yükümlüdür.”

- (34) **Belge 13:** ((.....)) tarihleri arasında geçerli olmak üzere JOLLYTUR ile ((.....)) arasında imzalanan Tek Yetkili Otel Kontenjan & Fiyat & Tanıtım Sözleşmesi’nin 7. bölümünün (A) bendinde aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

“Tur Operatörü, ((.....)) tarihleri arasında, Otelde Türkiye ve Kıbrıs pazarı için tek yetkilidir. Belirtilen dönem içinde Türkiye, Kıbrıs ve/veya online pazardaki hiçbir acente veya tur operatörü veya internet üzerinden pazarlama yapan acente ve/veya kuruluşlar ile diğer hiçbir ticari kurum, bahsi geçen dönemlerde Oteli pazarlayamaz, tanıtamaz, reklam ve benzerlerini yayınlamaz, yayınlamaz ve satış yapamaz. Otele Tek Yetkililik anlaşması gereği ön ödeme yapıldığından, yukarıda sayılanların aksine Otelin hareket ettiğinin tespiti halinde; başkaca herhangi bir koşul aramaksızın, her hal ve şartta Otel, Tur Operatörünün yapacağı (ön ödeme tutarının ((.....)) katını) cezai şart bedeli olarak Tur Operatörüne ödemeyi kayıtsız şartsız kabul, beyan ve taahhüt etmiştir. Otelin haberi ve inisiyatifi dışında art niyetli olarak başka bir acente tarafından Otelin reklamı, satış ve pazarlaması yapılırsa, Otel bu duruma derhal müdahale edip en geç (1 hafta) içinde söz konusu eyleme son verecektir. Aksi durumda, yukarıda belirtilen cezai şartı Tur Operatörüne ödemekle yükümlüdür.”

I.3.1.3. TATILBUDUR’dan Elde Edilen Bilgi ve Belgeler

- (35) **Belge 14:** 15.09.2017 tarihinde Kontrat Müdürü ((.....)) tarafından Genel Müdür Yardımcısı ((.....))’a ve ((.....))’ye gönderilen “((.....))fiyat farkı hk.” konulu elektronik postada aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

“((.....)) Bey,

((.....)) için verilen kurumsal fiyatları afişe etmiş, düzeltme yapılıyor. Tek yetkililik ile ilgili ise henüz imza alamadığımız için daha kontratı tam olarak aktif kullanamıyoruz. Aslında reklam katkı payı kesildi, çağrı merkezi bizde fiyatlar kullanılıyor ama tek yetkililik çek tesliminden sonra başlayacak. Şimdi görüştüm

GM ile otelin yarın kontratı da sonuçlandıracağız, bir sorun çıkmaz ise 1 hafta içinde tüm acentalar satışları kapatacaklar.

Bilginiz.”

- (36) **Belge 15:** 15.09.2017 tarihinde Fiyatlandırma Sorumlusu (.....) tarafından “(.....)” adresine gönderilen, Kontrat Yöneticisi (.....) ve Analiz Grubuna bilgi verilen “(.....) Fiyatlar Hk.” konulu elektronik postada aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

“Değerli Partnerimiz,

Öncelikle Tatilbudur.com ailesi olarak güzel bir gün geçirmenizi temenni ederiz.

(.....) tesisimiz için tarafınıza sunulan ekli görsele istinaden (.....) acentesi tarafımıza tanımlı fiyatlara göre standart oda da 15.09 – 26.10 periyodun da alış fiyatına satış yapmaktadır. Bu durum ile alakalı olabilecek tarafımıza ileilmeyen revize bir çalışmanız oldu mu? Rekabet edebilirliğimiz, etik ve eşit şartlar münasebetinde işlem yapılabilmesi adına; afişe fiyatların düzeltilmesini ve konu ile ilgili gerekli incelemelerin yapılıp tarafımıza bilgisi verilmesi konusunda önemli desteğinizi beklemekteyiz,

Süregelen değerli işbirliğimiz için teşekkür eder, iyi çalışmalar dileriz.

Sevgi ve saygılarımla,”

- (37) **Belge 16:** 21.11.2017 tarihinde Genel Müdür Yardımcısı (.....) tarafından Genel Müdür (.....), Satış ve Operasyon Genel Müdür Yardımcısı (.....) ve (.....)’a gönderilen “(.....)” konulu elektronik postada aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

“Günaydın (.....) Bey ben 14:00 gibi ofisten çıkacağım (.....) ile görüşmem var onlardan aldığımız otel gruplarıyla ilgili 2018 e dair 13:00 benim için uygun olur.”

- (38) **Belge 17:** 01.11.2018-31.10.2019 tarihleri arasında geçerli olmak üzere TATİLBUDUR ile (.....) arasında imzalanan Tek Yetkili Hotel Kontenjan Sözleşmesi'nin 12. maddesinde aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

“Tesis/ler, işbu sözleşme ile sözleşmenin geçerlilik süresi boyunca Acente'ye Yurt İçi ve Kuzey Kıbrıs Pazarında Tek Yetkili Satıcı imtiyazını verdiğini kabul ve taahhüt eder. Bu taahhüt çerçevesinde Acente, Tesisin/lerin Türkiye ve Kuzey Kıbrıs sınırları içerisindeki internet ortamı dâhil tüm satış, pazarlama ve tanıtım operasyonlarını tek başına yürütür ve yönetir. Yabancı uyruklu yolcu olması halinde ise, oturma izni var ise sözleşme şartlarından, yok ise tesisten onay olarak satış yapılabilir.”

- (39) Aynı Sözleşme'nin 13. maddesinde aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

“Tesis/ler, Yurt dışında faaliyet gösteren Acentelerle/firmalarla yapacağı tüm sözleşmelerde; Tesisin/lerin, her ne şekilde olursa olsun, Türkiye ve KKTC vatandaşlarına yönelik olarak hiçbir Türk Menşeli ve Türkiye sınırlarında yer alan acentede ve hiçbir mecrada fiyat bilgisinin, pazarlamasının, satışının yapılmayacağı, bu taahhüdün ihlali halinde, sözleşmenin tek tarafı ve haklı nedenle derhal feshedileceği, Türk Menşeli olup internet yoluyla nihai tüketiciye yönelik pazarlama ve satış yapılamayacağı ya da Türkiye ve KKTC'de faaliyet gösteren Acenteler aracı kılınarak Türkiye ve KKTC Vatandaşlarına Türk Lirası fiyatı ile ya da Yabancı Ülke para birimi ile pazarlama ve satış yapmayacağı ya da tahsilatı Tesis/ler tarafından yapılması kaydıyla, ön rezervasyon uygulaması yapılmayacağı, Tesis/Tesisler Online Satış Kanallarında ve bağlı mecralarda Acente tarafından iç pazara yönelik oluşturulmuş satış fiyatlarının üzerinde

fiyatlandırma yapacak olup bu fark Acente Satış fiyatına %10 dan daha yakın olmayacaktır. (.....) hiçbir şartta olmayacaktır. Yukarıda belirtilen maddelerin ihlali halinde, Tesisin/Tesislerin, ilk ihtarı ile taraflar arasındaki sözleşmeyi tek taraflı olarak ve haklı nedenle derhal feshedeceği, ticari ilişkiyi derhal sonlandıracağı ve zararlarının tazmini yoluna gideceği, hükümlerinin yer alacağını beyan, kabul ve taahhüt eder. Aksi halde, Tesis/ler tarafından işbu sözleşme ihlal edilmiş sayılır ve Tesis/ler, sözleşmenin ihlaline bağlanan tüm yükümlülüklerden, sonuçlardan sorumlu olur.”

- (40) **Belge 18:** TATİLBUDUR ile (.....) arasında imzalanan Standart Hotel Kontenjan Sözleşmesi'nin 15. maddesinde aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

“Tesis/ler, Tesis'in/lerin Türkiye ve Kuzey Kıbrıs sınırları içerisindeki internet ortamı dâhil tüm satış, pazarlama ve tanıtım operasyonlarında Acenta'ya vermiş olduğu fiyat ve şartlardan daha avantajlı bir fiyat ve aksiyonu yurtiçi veya yurtdışı başka bir Acenta'ya vermeyeceğini kabul ve taahhüt eder. Bu taahhüt çerçevesinde Tesis/ler, Tesis'in/lerin Türkiye ve Kuzey Kıbrıs vatandaşlarına yönelik internet ortamı dahil tüm satış, pazarlama ve tanıtım operasyonlarında Acenta'ya vermiş olduğu fiyat ve şartlardan daha avantajlı bir fiyat ve aksiyonu doğrudan ya da dolaylı olarak dahi başka yerli ya da yabancı başka bir Acenta'ya, firmaya, gerçek ya da tüzel kişiye vermeyeceğini taahhüt eder. Acenta min.%(.....) karlılık esasına göre satış yapacak olup (Satış Fiyatı-Otel Maliyeti/Satış Fiyatı = Karlılık) herhangi bir yerli ya da yabancı başka bir Acenta, firma, gerçek ya da tüzel kişi ya da herhangi bir satış mecrasında asgari karlılığın veya maliyetin altında satışa neden olacak düşük fiyat afişesi ya da tanıtımı olması halinde Acenta, bu fiyatı tesise internet ekran görüntüsü olarak belgelemek suretiyle bildirir ve 24 saat içerisinde ilgili afişenin kaldırılmaması veya Acenta'ya cevap verilmemesi hallerinde, Acente, söz konusu fiyatı geçerli fiyat olarak kabul ederek %(.....) asgari karlılığını düşerek oluşan yeni maliyeti esas alır. Tesis tarafından bu bedel üzerinden düzenlenecek konaklama faturalarına, Acente, yeni maliyete göre hesaplanan fark tutarını iade faturası ile Tesise geri gönderir. Tesis, işbu prosedür doğrultusunda Acente tarafından düzenlenecek iade faturasına itiraz etmeyeceğini, tebliğ/teslim alarak kayıtlarına işleyeceğini kabul ve taahhüt eder. Tesis/ler, işbu maddedeki yükümlülüğünü ihlal ettiğinin tespiti için, Acentenin, internet ekran görüntüsü almasının ve bu şekilde tespit yapmasının yeterli olduğunu, Acentenin, ayrıca resmi (mahkeme, noter, vs. vasıtası ile) bir tespit yaptırmasına gerek olmadığını peşinen kabul ve taahhüt eder. Tesis/lerin, işbu madde hükümlerine aykırı davranması halinde, Acentenin, sözleşmedeki/ek protokoldeki, varsa, tüm yükümlülükleri/taahhütleri kendiliğinden sona ereceği gibi, sözleşmenin tesis tarafından ihlali nedeniyle, uğradığı/uğrayacağı başkaca zararlarını talep etme hakkı saklı kalmak kaydıyla, Tesis/ler sözleşmedeki yükümlülüklerinin, sözleşme şartları çerçevesinde ifası ile birlikte, Acenteye, Acentenin yaptığı ön ödemenin %25'i oranında ceza-i şart bedeli ödeyeceğini kabul ve taahhüt eder.”

- (41) **Belge 19:** TATİLBUDUR ile (.....) arasında imzalanan Standart Hotel Kontenjan Sözleşmesi'nin 31. maddesinde aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

“Tesis/ler, kendi internet sitesinden, telefon ile oteli arayarak rezervasyon yaptırmak isteyen müşterilerine veya kapıdan kendisi gelerek rezervasyon yaptırmak isteyen müşterilerine, Acente'nin tesise ait olarak beyan etmiş olduğu satış fiyatlarının en az %20 üzerinde fiyat verecektir. Aksi takdirde Acente, sözleşmeyi tek taraflı fesih etme hakkına sahiptir. Acente, fesih hakkını

kullanmasa dahi, tesis, sözleşmenin bu maddesinin ihlali nedeniyle, Acenteye, sözleşmenin ifası ile birlikte, sözleşme gereğince, Acente tarafından yapılan ödemenin %1'i oranında ceza-i şart bedeli öder. Sözleşmenin işbu maddesinin ihlal edildiği, Acente tarafından tek taraflı olarak tespit ettirilebilir ve Acentenin yapmış/yaptırmış olduğu tespit tesisi de bağlar.”

I.3.1.4. TATIL.COM'dan Elde Edilen Bilgi ve Belgeler

- (42) **Belge 20:** 07.09.2018 tarihinde Finans Müdürü (.....) tarafından Genel Müdür (.....) a gönderilen, (.....)a bilgi verilen “(.....) 2019 – Sözleşme Metni Hakkında” konulu elektronik postada aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

“(.....) bey merhaba,

Belirttikleri madde sadece bizim oteli pazarlayacağımızı ortadan kaldırıyor. Kendi düşüncelerim aşağıdaki gibidir.

Ayrıca Hukuk tarafından bilgi alacağım.

Bizim sözleşmemizin 4. maddesinde Türkiye sınırları içerisinde yalnızca bizim oteli pazarlayacağımız yönünde bir madde var.

Otel bu maddeyi tamamen ortadan kaldırıp Call center ve oteli kendisinin yapabileceğini ayrıca (.....) gibi son tüketiciye hitap eden firmaların satış yapabileceğini belirtmiş.

Kendi istedikleri maddeye örnek olarak; (.....) fiyat verebilirler. Sonuçta bu firmalar da Türkiye’de faaliyet gösterip son tüketiciye TL satış yapıyorlar.

Bu madde sadece yurt dışında firması bulunup Türkiye de de şube olarak faaliyet gösteren firmalar oteli pazarlayabilir diyebilir miyiz? (bunu avukata soracağım)

Ayrıca;

Sözleşmemizin 5.28. Maddesinde ise otel call center’ında afiş fiyatları uygulayabileceğini ve (.....) gibi firmaların fiyatlar üzerinden %15 üzerinde olması gerektiği yazmaktadır.”

- (43) **Belge 21:** Met Global Turizm ve İnsan Kaynakları Danışmanlık Hizmetleri Ltd. Şti. (METGLOBAL) / TATİL.COM ile (.....) arasında imzalanan sözleşmenin 5.5. maddesinde aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

“Otel iş bu sözleşme süresi içerisinde, iç pazar fiyatlarını başka hiçbir kurum, kuruluş ya da kişiye bu sözleşmede MetGlobal’e sağlanan hak ve yetkileri ya da daha az kapsamlı ya da daha genişini vermeyeceğini, aksi halde kendisine 1.000.000,00L (Bir milyon yedi yüz elli bin Türk Lirası) kadar cezai şart ödeyeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.”

- (44) İlgili sözleşmenin 5.26. maddesinde aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

“Otelin, son tüketicilere kapıda vermiş olduğu fiyatlar MetGlobal’e vermiş olduğu fiyatlardan en az %20 yüksek olmak zorundadır, otel call center’ında afiş fiyatları uygulayabilir. Booking.com, Expedia.com gibi Türkiye’de faaliyet gösteren ve son tüketiciye Türk Lirası olarak fiyat verebilen tüm mecralarda MetGlobal satış fiyatlarının minimum %15 üzerinde olmak zorundadır.”

- (45) **Belge 22:** 23.06.2018 tarihinde İç Turizm Ürün Sorumlusu (.....) tarafından (.....) a gönderilen elektronik postada aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

“Merhaba (.....),

(.....)de belirtilen acente komisyonu ve fiyat durumunun devam edip etmediğini öğrenebilir misin

İyi çalışmalar dilerim.”

- (46) **Belge 23:** 25.06.2018 tarihinde Acenteler Sorumlusu (.....) tarafından İç Turizm Ürün Sorumlusu (.....)'a gönderilen, İç Turizm Müdürü (.....), METGLOBAL çalışanı (.....) ve TATİL.COM Acenteler Departmanı'na bilgi verilen “(.....)Fiyat ve oda tipi farkı HK” konulu elektronik postada aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

“(.....) abi selam;

İstemiş olduğun (.....) ekran görüntüleri ektedir. Biz son 1 haftadır acente satış sayfasında bizden (.....)tl yandan deniz oda tipinde iki kişilik standartta ise (.....) tl daha uygun satış ve %10 komisyon verdiğini fark ettik ve sıkıntı sadece bu da değil delilsiz bir bilgi ama (.....) acenteleri ziyaretlerinde crystal otel grubunda ekstra bir anlaşmasının olduğunu ve her zaman daha uygun fiyat çıkıp özel taleplerin daha çok verebileceğini belirtiyor konuyla ilgili dönüşünü beklemekteyim”

- (47) **Belge 24:** 25.06.2018 tarihinde İç Turizm Ürün Sorumlusu (.....) tarafından (.....) Sorumlusu (.....)'ye gönderilen, METGLOBAL çalışanı (.....) ve (.....)'e bilgi verilen “(.....) ve oda tipi farkı HK” konulu elektronik postada aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

“Merhaba (.....) Bey,

Belirttiğiniz gibi durumu acentelerimize kontrol ettirdik ve (.....)'nin uyguladığı oranlarda düzeltme yapılmadığını öğrendik,

(.....) acentelere özel bir anlaşması olduğu bilgisini vererek daha çok talep toplamaya ve eşitliği bozmaya çalıştığı anlaşılmaktadır,

Bugün sabah alınan ekran görüntülerini ekte bilginize sunarım,”

- (48) **Belge 25:** METGLOBAL / TATİL.COM ile (.....) arasında imzalanan sözleşmenin 5.37. maddesinde aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

“Otelin, son tüketicilere kapıda vermiş olduğu fiyatlar MetGlobal'e vermiş olduğu fiyatlardan en az %10 yüksek olmak zorundadır.”

- (49) Aynı sözleşmenin 5.49. maddesinde aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

“METGLOBAL'e bildirilen geçerli fiyatlar dışında başka bir fiyatın, aksiyonun veya haksız rekabet doğurabilecek bir avantajın farklı bir firma, acente ya da kapalı gruplarda sağlanması veya yazılı veya görsel olarak gazete, dergi, radyo, tv, internet gibi mecralarda yayımlanması halinde, METGLOBAL'in fesih hakkı, zarar tazmin hakkı saklı kalmak kaydıyla OTEL öncelikle bu kampanyaya ve aksiyona METGLOBAL'in de aynen yapılacak duyurulara dâhil edilerek geçmişe dönük dâhil olmak üzere faydalanması sağlanacaktır. Bu yapılmadığı takdirde Metglobal aynı kampanya, aksiyon ve fiyatları iş bu kontratta geçerli olan komisyon oranları saklı kalmak koşulu ile kendiliğinden uygulamaya hak kazanır.”

- (50) **Belge 26:** METGLOBAL / TATİL.COM ile (.....) arasında imzalanan sözleşmenin 6.15. maddesinde aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

“İşbu sözleşme gereğince otel, Acente’den başka anlaşmalı olduğu Türkiye içerisinde faaliyet gösteren online seyahat acentesi veya turizm şirketlerine, Acente’ye vermiş olduğu oda ve benzeri hizmet bedellerinin altında fiyat bildirmeyeceğini kabul ve taahhüt etmektedir. Söz konusu durumun tespiti halinde Acente’ye revize fiyatları ivedilikle bildirmekle yükümlüdür.”

I.3.1.5. SETUR’dan Elde Edilen Bilgi ve Belgeler

- (51) **Belge 27:** 06.06.2017 tarihinde Turizmden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı (.....) tarafından Stratejik Planlama Uzmanı (.....)’ye gönderilen, SETUR çalışanı (.....) ve (.....)’a bilgi verilen “2017 UVP - sorular” konulu elektronik postada aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

“(.....) Hanım,

Önce bunlara cevap vereyim... sonra notunuzla ilgili konulara

Sadece (.....) otellerinde mi tek yetkili olacağız ve bugün itibariyle toplam kaç adet (.....) oteli mevcuttur? Biz baktığımızda 21 olarak gördük.

Bu sene (.....) Oteline ((.....)) Tek Yetkili olduk... Olumlu bir sene geçiyoruz. Hem sipariş hem de (.....) ile olan ilişkiler açısından. Bir ortaklık algısı yaratıyoruz. Önümüzdeki sene (.....)’nin diğer otelleri ((.....)) tek yetkili çalışmayı değerlendiriyoruz. Ancak bu Holding’in uygun göreceği bütçe ile TUI’nin beklentilerini karşılayıp karşılayamayacağımıza bakıyor. Alternatif olarak... (.....)’i de değerlendiriyoruz. Eylül-Ekim aylarında pazarlıklar yapıyor ve süreç netleşiyor. Mevcut tek yetkililiklerimizi ((.....),...) her durumda devam ettirmeyi de hedefliyoruz.

(.....) koç dışı payımız nedir?

2017 Ocak Mayıs Koç Dışı payı (.....).

Sevgiler.”

- (52) **Belge 28:** SETUR ile (.....) arasında 01.11.2017 – 31.10.2018 tarihler arasında geçerli olmak üzere imzalanan Kontenjan Sözleşmesi’nin 5.3. maddesinde aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

“OTEL, satış fiyatları üzerinden SETUR’a %(.....) (.....) komisyon verecektir. OTEL, İÇ PAZAR fiyat ve konseptini SETUR’un onayı olmadan değiştiremeyecektir.”

- (53) Ayrıca SETUR ile (.....) arasında 01.04.2018 – 31.10.2018 tarihlerinde geçerli olmak üzere imzalanan Kontenjan (Avans) Sözleşmesi ile (.....) arasında 01.11.2017 – 31.10.2018 tarihlerinde geçerli olmak üzere imzalanan Tek Yetkili Otel Sözleşmeleri’nde aynı sözleşme maddesi yer almaktadır.

I.3.2. Seyahat Acenteleri İle Oteller Arasında Yapılan Sözleşmeler¹

- (54) Konaklama işletmesi ile seyahat acentesi arasında turizm hukukuna özgü yapılan sözleşmeler “otel sözleşmesi” olarak adlandırılmaktadır. Otel sözleşmesi, otelcinin seyahat acentelerinin müşterilerine belirli bir bedel karşılığında otel hizmetlerini sunmayı ve seyahat acentesine belirlenen bedel üzerinden komisyon ya da kar ödemeyi yükümlendiği; seyahat acentesinin ise otelciye müşteri getirmeyi ve aksi

¹ Bu bölümün hazırlanmasında 23.03.1983 tarih ve 17996 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik’ten (Yönetmelik) ve teşebbüslerden gelen bilgi/belgelerden yararlanılmıştır.

öngörülmemiş ise belirlenen konaklama bedelini daha sonra müşteriden tahsil etmek üzere ödemeyi kabul ettiği bir sözleşme türüdür.

(55) Otel sözleşmeleri; a) Bireysel olarak seyahat eden (münferit) müşterilerle ilgili sözleşmeler, b) Grup olarak seyahat eden müşterilerle ilgili sözleşmeler ve c) Belirli bir sürenin üzerindeki rezervasyonlar için yapılacak kontenjan (tahsis) sözleşmeleri olmak üzere üçe ayrılmaktadır. Ayrıca otel sözleşmeleri aşağıda yer verilen ikili bir ayrıma da tabi tutulabilir:

a) **Sor – Sat Sözleşmeler²**: Oteller ile acenteler arasında önceden mevcut bir çerçeve sözleşme ve taraflar arasında sistemli, devamlı bir çalışma ilişkisi bulunmadığı durumlarda uygulanacak sözleşmelerdir. i) Bireysel (münferit) Sözleşmeler, ii) Grup Sözleşmeleri olmak üzere ikiye ayrılır.

b) **Kontenjan (Tahsis) Sözleşmeleri³**: Otel ile acente arasında belirli bir dönemi (periyodu) kapsayacak şekilde ya da özel organizasyonlar için otelcinin acente müşterisine belirli sayıda oda tahsis etmeyi kabul ettiği çerçeve niteliğinde sözleşmelerdir. Bu durumda otel ile acente arasında sistematik bir çalışma düzeni, güçlü bir işbirliği bulunur. Bu sözleşmeler üçe ayrılır

– *Garantisiz Kontenjan (Tahsis) Sözleşmesi*: Standart Sözleşme olarak da anılan bu sözleşme türünde, otel belirli sayıda odayı ayırmayı taahhüt eder, ancak acente ayrılan bu odaları satamaz ise yükümlülüğü yoktur. Otelcinin belirsiz bir süre bağlı kalmasını önlemek için *dead-line* (opsiyon) denilen bir bekleme süresi belirlenir. Bu bekleme süresinde otelci tahsis ettiği odaları her an satılacakmış gibi boş tutmak zorundadır. Garantisiz Kontenjan Sözleşmeleri genelde ön ödemeli şekilde yapılır. Acente ile otel arasında sözleşme imzalanması ile birlikte otel acenteye belirli sayıda oda tahsis eder, acente ise takriben yapabileceği satış miktarını esas almak suretiyle, otele avans mahiyetinde ön ödeme yapar. Yapılan bu ön ödeme sezon sonunda yapılan satışlarla eritememiş olursa, otel ile acente arasında yapılacak mutabakatla acenteye iade edilmesine ya da gelecek yıl yapılacak sözleşmeye istinaden yapılmış ön ödeme olarak kabul edilmesine karar verilir.

– *Garantili Kontenjan (Tahsis) Sözleşmesi*: Otel belirli sayıda oda ayırmayı ya da seyahat acentesi belirli sayıda geceleme ya da ciro tutarını sağlamayı taahhüt eder. Acente taahhüt ettiği ciro tutarını sağlayamaması durumunda aradaki ciro farkını otele ödemekle yükümlüdür.

– *Karma Kontenjan (Tahsis) Sözleşmesi*: Garantili ve Garantisiz Kontenjan Sözleşmelerinin birleşimidir. Otel belirli sayıda oda ayırmayı; acente ise tahsis edilen bu odaların satışını yapamasa dahi bedelini otele ödemeyi taahhüt eder.

(56) Aşağıda önaraştırma tarafı seyahat acenteleri ile konaklama tesisleri arasında imzalanan sözleşmelerin analizine yer verilmektedir:

² İlgili Yönetmelik'te bu adla anılmasa dahi TATİLBUDUR.COM ve SETUR, bu vasıftaki sözleşmelerini Sor – Sat Sözleşmeler olarak adlandırmaktadır.

³ İlgili Yönetmelik'te bu ad ile anılmaktadır. Yönetmelik'te garantili ve garantisiz olarak tasnif edilmemiş olmakla birlikte teşebbüslerin çoğunluğu bu tasnifi yapmaktadır.

Tablo 1: (.....) Tarafından İmzalanan Sözleşmeler

(.....)	Otel ile acente arasında yapılan anlaşmanın türü ⁴	Acente tarafından otele ön ödeme yapılıyor mu?	Tek yetkililik şartı var mı?	Ücret tüketiciden erken tahsil ediliyor mu?	İade/iptal durumlarında risk kimde?	Otel tarafından verilen kontenjanın acente tarafından doldurulamaması durumunda risk kimde?	En çok kayırlan müşteri şartı var mı?
	Garantisiz Kontenjan Sözleşmesi	EVET	EVET / HAYIR ⁵	HAYIR	OTEL ⁶	OTEL	HAYIR
	Sözleşme serbestisi kapsamında yapılan sözleşmeler	HAYIR	HAYIR	HAYIR	OTEL	OTEL	HAYIR

Tablo 2: (.....) Tarafından İmzalanan Sözleşmeler

(.....)	Otel ile acente arasında yapılan anlaşmanın türü	Acente tarafından otele ön ödeme yapılıyor mu?	Tek yetkililik şartı var mı?	Ücret tüketiciden erken tahsil ediliyor mu?	İade/iptal durumlarında risk kimde?	Otel tarafından verilen kontenjanın acente tarafından doldurulamaması durumunda risk kimde?	En çok kayırlan müşteri şartı var mı?
	Garantisiz Kontenjan Sözleşmesi	EVET	EVET	HAYIR	OTEL ⁷	OTEL	EVET
	Sözleşme serbestisi kapsamında yapılan sözleşmeler	HAYIR	HAYIR	HAYIR	OTEL	OTEL	EVET

⁴ Yönetmelik'te; acente ile otel arasında yapılacak otel sözleşmelerinde akit serbestisi olduğu, böyle bir özel sözleşme olmaması halinde veya özel sözleşmede yer verilmeyen tüm konularda Yönetmelik hükümlerinin uygulanacağına yer verilmiştir.

⁵ Standart bir uygulama mevcut olmadığı; sözleşmeden sözleşmeye geçtiği tespit edilmiştir.

⁶ Belirlenen iptal/iade süreleri aşıldığında yapılan rezervasyon iptallerinde sezon yoğunluğuna göre *no-show* bedeli uygulanmakla birlikte, bu süreler dışında yapılan iptal/iadelerde acentenin ve müşterinin herhangi bir yükümlülüğü bulunmamaktadır.

⁷ Belirlenen iptal/iade süreleri aşıldığında yapılan rezervasyon iptallerinde sezon yoğunluğuna göre *no-show* bedeli uygulanmakla birlikte, bu süreler dışında yapılan iptal/iadelerde acentenin ve müşterinin herhangi bir yükümlülüğü bulunmamaktadır.

Tablo 3: (.....) Tarafından İmzalanan Sözleşmeler

	Otel ile acente arasında yapılan anlaşmanın türü	Acente tarafından otele ön ödeme yapılıyor mu?	Tek yetkililik şartı var mı?	Ücret tüketiciden erken tahsil ediliyor mu?	İade/iptal durumlarında risk kimde?	Otel tarafından verilen kontenjanın acente tarafından doldurulamaması durumunda risk kimde?	En çok kayırlan müşteri şartı var mı?
(.....)	Garantisiz Kontenjan Sözleşmesi	EVET / HAYIR ⁸	EVET / HAYIR ⁹	HAYIR	OTEL ¹⁰	OTEL	EVET / HAYIR ¹¹
	Sözleşme serbestisi kapsamında yapılan sözleşmeler	EVET / HAYIR ¹²	HAYIR	HAYIR	OTEL	OTEL	HAYIR

Tablo 4: (.....) Tarafından İmzalanan Sözleşmeler

	Otel ile acente arasında yapılan anlaşmanın türü	Acente tarafından otele ön ödeme yapılıyor mu?	Tek yetkililik şartı var mı?	Ücret tüketiciden erken tahsil ediliyor mu?	İade/iptal durumlarında risk kimde?	Otel tarafından verilen kontenjanın acente tarafından doldurulamaması durumunda risk kimde?	En çok kayırlan müşteri şartı var mı?
(.....)	Garantisiz Kontenjan Sözleşmesi	EVET	EVET / HAYIR ¹³	HAYIR	OTEL	OTEL	EVET / HAYIR

⁸Ön ödemenin yapılmadığı durumlarda ciro hedeflemesi öngörülmektedir.

⁹ Standart bir uygulama mevcut olmayıp; sözleşmeden sözleşmeye değişmektedir.

¹⁰ Belirlenen iptal/iade süreleri aşıldığında yapılan rezervasyon iptallerinde sezon yoğunluğuna göre *no-show* bedeli uygulanmakla birlikte, bu süreler dışında yapılan iptal/iadelerde acentenin ve müşterinin herhangi bir yükümlülüğü bulunmamaktadır.

¹¹ Standart bir uygulaması olmamakla birlikte genel olarak; oteller tarafından hazırlanan sözleşmelerde bu şart bulunmazken, acente tarafından hazırlanan sözleşmelerde bu şart mevcuttur.

¹² *Early booking* dönemlerine özel olarak, erken rezervasyon satışları yapıldıkça otellere ara ödeme şeklinde ödemeler yapılabilmektedir.(Örneğin; erken rezervasyon dönemine ait herhangi bir ay içinde yapılan satışların toplam bedelinin ay bitimini takip eden 10 gün içinde otele ödenmesi).

¹³ Herhangi bir standardı bulunmamakla birlikte sözleşmeden sözleşmeye değişmektedir.

Tablo 5: (.....) Tarafından İmzalanan Sözleşmeler

	Otel ile acente arasında yapılan anlaşmanın türü	Acente tarafından otele ön ödeme yapılıyor mu?	Tek yetkililik şartı var mı?	Ücret tüketiciden erken tahsil ediliyor mu?	İade/iptal durumlarında risk kimde?	Otel tarafından verilen kontenjanın acente tarafından doldurulamaması durumunda risk kimde?	En çok kayırlan müşteri şartı var mı?
(.....)	Garantisiz Kontenjan Sözleşmesi	EVET	EVET	HAYIR	OTEL	OTEL	EVET
	Sözleşme serbestisi kapsamında yapılan Sözleşmeler	HAYIR	HAYIR	HAYIR	OTEL	OTEL	EVET / HAYIR ¹⁴

I.3.3. Dosya Kapsamında Yapılan Görüşmeler

- (57) 18.09.2018 tarihinde TÜROB ile yapılan görüşmede özetle; “Acenteler pazarında güçlü bir yapının olmadığı, acenteler ile oteller arasında yapılan sözleşmelerde Turizm Tesislerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşteriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelikte yer alan sözleşme serbestisi hükmünün benimsendiği, bu konuda bir müdahalelerinin olamayacağı; rezervasyon konusunda birçok online platformun hizmet verdiği ve bu konuda online platformların dışlanmasının mümkün olmadığı; Türkiye’de ki yerli turist oranının %10 civarında olduğu kalan %90’ı yabancı turistlerin oluşturduğu; otellerin yurtiçi yerleşik acentelere bağımlı olmasının gerçekçi olmadığı” ifade edilmiştir.
- (58) 27.09.2018 tarihinde (.....) Başkanı (.....) yetkilisi (.....),(.....) yetkilisi (.....) ve (.....) yetkilisi (.....) ile görüşme gerçekleştirilmiştir. Yapılan görüşmede özetle; “Acenteler ile oteller arasında kontenjan, tek yetkililik veya sor-sat gibi sözleşme tiplerinde sözleşmelerin imzalandığı, tek yetkililik sözleşmesinin genellikle oteller tarafından talep edildiği, bu talebin temelinde otellerin birden fazla acenteye işlemsel anlamda uğraşmak istememeleri, kurumsal olarak güçlü; finansal anlamda belirlilikleri yüksek acentelerin daha çok güven verdiği, fiyatların oteller tarafından belirlendiği, oteller ile acenteler arasında uyumlu bir ilişkinin olduğu; ihtiyaç duyulması halinde sözleşme şartlarının karşılıklı olarak esnetilebildiği, “early booking” sistemini otellerin daha çok turizm sektörünün sıkıntılı olduğu dönemlerde tercih ettiği; turizm sektörünün canlı olduğu dönemlerde otellerin “last minute” sisteminde çalışmayı sürdürdükleri, turizm sektörünün oldukça rekabetçi bir yapıya sahip olduğu, “online” sistemlerin yaygınlık kazanması ile birlikte acentelerin giderek önemini yitirdiği ve piyasanın daha da rekabetçi hale geldiği” ifade edilmiştir.

I.3.4. Dosya Kapsamında Elde Edilen Sayısal Verilere İlişkin Analiz

- (59) Tablo 6’da teşebbüslerin farklı kaynaklardan elde edilen verilere göre 2016-2018 dönemlerinde gerçekleşen pazar payları sunulmaktadır. Tablodaki işlem değerine göre pazar payı, TÜİK’ten elde edilen ülke içinde konaklamaya harcanan toplam ücret verisine göre, teşebbüsler üzerinden gerçekleşen konaklamaya ilişkin işlem değeri (tesise ödenen bedel) esas alınarak hesaplanmıştır.

¹⁴ Herhangi bir standardı bulunmamakla birlikte sözleşmeden sözleşmeye değişmektedir.

Tablo 6: Teşebbüslerin Farklı Verilere Göre Pazar Payları

SEYAHAT ACENTESİ	DÖNEM	İŞLEM DEĞERİNE GÖRE PAZAR PAYI (%)	ACENTELERİN TAHMİNLERİNE GÖRE PAZAR PAYI (%)
ETSTUR	2016	(.....)	
	2017	(.....)	(.....)
	2018		(.....)
JOLLYTUR	2016	(.....)	
	2017	(.....)	(.....)
	2018		(.....)
SETUR	2016	(.....)	
	2017	(.....)	(.....)
	2018		(.....)
TATİLBUDUR	2016	(.....)	
	2017	(.....)	(.....)
	2018		(.....)
TATİLCOM	2016	(.....)	
	2017	(.....)	(.....)
	2018		(.....)
ANITUR	2016		
	2017	(.....)	(.....)
	2018	(.....)	(.....)
DİĞER	2016	43,8	
	2017	39,3	18,5
	2018		18,1

Kaynak: Teşebbüslerden ve TÜİK'ten Elde Edilen Veriler

- (60) Tabloya göre 2016, 2017 yıllarında ETSTUR'un pazar payının sırasıyla yaklaşık %(.....) - (.....), JOLLYTUR'un %(.....) - (.....), SETUR'un %(.....) - (.....), TATİLBUDUR'un %(.....) - (.....) ve TATİLCOM'un %(.....) - (.....) olarak gerçekleştiği tespit edilmiştir. Teşebbüslerin tahminlerine göre 2018'e ilişkin pazar payları incelendiğinde ise; ETSTUR'un yaklaşık % (.....), JOLLYTUR'un % (.....), SETUR'un % (.....), TATİLBUDUR'un % (.....), TATİLCOM'un % (.....) ve ANITUR'un % (.....) olarak hesaplandığı görülmektedir.
- (61) Tablo 7'de teşebbüslerin 2016-2017 dönemlerinde çalıştıkları tesis sayısı ve Kültür ve Turizm Bakanlığından elde edilen Turizm İşletme, Turizm Yatırım ve Belediye Belgesi olmak üzere Türkiye'deki toplam tesis sayısına göre pazar penetrasyon oranlarına yer verilmiştir.

Tablo 7: Teşebbüslerin Çalıştıkları Tesis Sayıları ve Oranları

SEYAHAT ACENTESİ	ÇALIŞILAN TESİS SAYISI		PENETRASYON ¹⁵ ORANI (%)		TOPLAM TESİS SAYISI (Turizm Yatırım + Turizm İşletme + Belediye Belgeli)	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
ETSTUR	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	13.962	12.429
JOLLYTUR	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)		
SETUR	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)		
TATİLBUDUR	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)		
TATİLCOM	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)		
Kaynak: Teşebbüslerden ve Kültür ve Turizm Bakanlığında Elde Edilen Veriler						

- (62) Tabloya göre 2016 ve 2017 yıllarında ETSTUR toplam tesislerin -sırasıyla- %(.....) ve %(.....)'si ile çalışmaktadır. Aynı penetrasyon oranları, JOLLYTUR için sırasıyla %(.....) ile %(.....), SETUR için %(.....) ile (.....), TATİLBUDUR için % (.....) ile (.....) ve TATİLCOM için de %(.....) ile %(.....) olarak gerçekleşmiştir. Seyahat acenteleri ile portföylerindeki (çalıştıkları) tesisler arasında münhasır bir ilişki bulunmamakta olup bazı tesislerin birden fazla acente ile çalıştığı tespit edilmiştir.

I.3.5. Hukuki Değerlendirme

- (63) Başvuruda belirtilen iddiaların, 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesi kapsamında incelenmesi gerekmektedir.

I.3.5.1. Tarafların Birlikte Fiyat Belirledikleri Yahut Portföy Paylaştıkları İddiasına İlişkin Değerlendirme

- (64) Şikâyetin içeriğindeki "seyahat acentelerinin fiyatları belirlemek ve/veya müşteri bazında paylaşım yapmak" eyleminde bulunup bulunmadıklarının tespiti amacıyla yerinde incelemeler yapılmıştır. Öneraştırma taraflarından ikisinin ((.....)-TATİLBUDUR) birbirleri ile iletişim halinde olabileceklerini ortaya koyan tek belge, yerinde incelemede elde edilen TATİLBUDUR Genel Müdür Yardımcısı ile Genel Müdür ve Satış ve Operasyon Genel Müdür Yardımcısı arasındaki Belge 16'da yer verilen iletişim kayıdır. Buna karşılık söz konusu belgenin, taraflar arasındaki bir ticari (hizmet alımı vasfındaki) ilişkiden kaynaklandığı, daha açık bir anlatımla "(.....) tesislerinde konaklayacak TATİLBUDUR müşterilerinin konumunun" görüşüleceği anlaşılmıştır. Bunun yanında oteller ile seyahat acenteleri arasında cereyan eden sair iletişim kayıtlarında ise teşebbüslerin birbirinden müşteri kapmak amacıyla taksit sayısını artırmaya veya portföylerine daha fazla tesisi katmaya yönelik çabalar sarf ettikleri görülmüştür (Belge 12, 14). Bu sebeple, seyahat acentelerinin fiyatları belirlemek ve/veya müşteri paylaşmak amacıyla bir danışıklı ilişki içinde olduklarını gösteren bir bilgi ya da belge tespit edilememiştir.

¹⁵ Teşebbüslerin çalıştıkları tesislerin sayısının, Türkiye'deki toplam tesis sayısına oranı.

I.3.5.2. Tarafların Rakipleri Dışladığı, Pazarı Kapattığı İddiasına İlişkin Değerlendirme

- (65) 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesinin (d) bendi hükümleri uyarınca "rakip teşebbüslerin faaliyetlerinin zorlaştırılması, kısıtlanması veya piyasada faaliyet gösteren teşebbüslerin boykot ya da diğer davranışlarla piyasa dışına çıkartılması yahut piyasaya yeni gireceklerin engellenmesi" yasaktır.
- (66) Önaraştırma tarafı teşebbüslerden ikisinin (TATİLBUDUR ile JOLLYTUR) muhtelif turistik tesislerle akdettikleri sözleşmeler ve sonrasında bu tesislerle kurdukları iletişimlerde Türkiye'de yerleşik "(.....)" adlı seyahat portalında otelin yahut tatil köyünün yer almasını yasaklayan hükme rastlanmıştır. Belge 17'de görüleceği üzere TATİLBUDUR ile (.....) arasındaki sözleşmenin 13. maddesi "(.....) hiçbir şartta olmayacaktır" hükmünü haizdir. TATİLBUDUR'un bu hükmü uygulayıp uygulamadığına ya da uygulanıyor ise müeyyidesinin olduğuna yönelik bir iletişim kaydına rastlanmamıştır. JOLLYTUR'un oteller ile sözleşmelerinde belirli bir rakibin adı zikredilmemiş olmasına karşılık, iç yazışmalarda ve oteller ile olan iletişimlerde özellikle belirli bir rakibin hedef alındığı görülmektedir. Bu iletişim kayıtlarındaki muhataplardan (.....) (Belge 5 ve 7), (.....) (Belge 6), (.....) (Belge 8) ve (.....)'un (Belge 9) JOLLYTUR ile tek yetkililik sözleşmesi içerisinde buldukları tespit edilmiştir.
- (67) Dosya kapsamındaki tespitler çerçevesinde, her iki teşebbüsün de otellerin başkaca bir rakiple çalışılmasını önlemeye yönelik çabalarının tek yetkililik (münhasırlık) hükmü içeren tesisler ile sınırlı kaldığı tespit edilmiştir. Öte yandan bu iki teşebbüsün ya da önaraştırma taraflarının bir kısmının/tamamının oteller ile anlaşmalarını rakiplerini ilgili pazardan dışlayacak şekilde rekabeti kısıtlayıcı bir danışıklı ilişki dahilinde birlikte tasarladıklarına dair bir emareye de rastlanmamıştır.
- (68) Bu noktada seyahat acenteleri ile oteller arasındaki anlaşmaların pazarı rakiplere kapatıp kapatmadığı hem her bir acente bakımından hem de kümülatif olarak ayrıca incelenmiştir. Aşağıdaki tabloda seyahat acentelerinin tek yetkililik sözleşme sayıları, bu sayıların Türkiye ile Ege ve Akdeniz'deki toplam tesisler içindeki oranı verilmektedir:

Tablo 8: Acenteler Bazında Tek Yetkililik Sözleşme Sayıları, Bu Sayıların Türkiye ve Ege/Akdeniz'deki Tesisler Özelinde Oranı¹⁶

SEYAHAT ACENTESİ	2016	2017	2018
ETSTUR	(.....)	(.....)	(.....)
JOLLYTUR	(.....)	(.....)	(.....)
TATİLBUDUR	(.....)	(.....)	(.....)
TATİL.COM	(.....)	(.....)	(.....)
SETUR	(.....)	(.....)	(.....)
ACENTELER TOPLAM	(.....)	(.....)	(.....)
TÜRKİYE TOPLAM TESİS	13.962	12.429	12.467
EGE VE AKDENİZ TOPLAM TESİS	6.928	5.228	-
TÜRKİYE TOPLAM TESİSE GÖRE ORAN	(.....)	(.....)	(.....)
EGE VE AKDENİZ TOPLAM TESİSE GÖRE ORAN ¹⁷	(.....)	(.....)	(.....)

¹⁶ Bilgi istenen teşebbüsler süre kısıtından dolayı münhasırlık (tek yetkililik) ilişkisi içinde buldukları tesislerin coğrafi tasnifini yapamamışlardır. Bu nedenle tek yetkililik sözleşmelerinin tamamının Ege ve Akdeniz bölgelerindeki tesisler ile yapıldığı varsayılmıştır ki bunun sonucunda 2017 yılı için elde edilen %(.....) oranı, şikayete konu bölgede azami bu oranda bir kümülatif pazar kapama oranını ifade etmektedir.

- (69) Dikey anlaşmaların kümülatif etkisi değerlendirildiğinde, münhasırlık hükmü içeren sözleşmelerin toplamı dahi Türkiye'deki turistik tesis sayısına göre % (.....) oranının altında kalmaktadır. Şikâyetin Ege ve Akdeniz Bölgeleri üzerinde yoğunlaşması nedeniyle bu iki bölgedeki tesis adedi dikkate alınarak yeniden hesaplama yapıldığında dahi 2017 yılı için beş adet teşebbüsün bu coğrafi bölgelerdeki otellerin % (.....)'undan daha azı ile tek yetkililik sözleşmeleri imzaladıkları anlaşılmaktadır. Hal böyle olunca tek yetkililik anlaşmalarının kümülatif olarak pazarı kapatma etkisi doğurmayacağı kanaatine varılmıştır. Kaldı ki teşebbüslerin turistik tesislerle akdettikleri sözleşmeler birbirlerinden kayda değer ölçüde farklılık arz etmektedir. Yerinde inceleme sürecinde alınan ticari anlaşmalar, konaklama tesisleri ile önaraştırma tarafı seyahat acenteleri arasında akdedilen sözleşmelerin tek tip olmadıklarını açıkça ortaya koymaktadır. Esasen her bir seyahat acentesi farklı tesisler ile farklı sözleşmeler akdedebilmektedir. Turistik işletmenin konumu, rekabet edebilirliği, tüketiciyi cezbetme potansiyeli gibi ölçütlerin yanında turistik tesislerin kontrat tercihleri de belirleyici olabilmektedir. Turistik tesisler kendi odalarını bir acentenin pazarlamasını tercih edebildikleri gibi sayıca çok acentenin pazarlaması da tercih edebilmektedir. Benzer şekilde bazı tesisler tüketiciye çevrim içi (*online*) platformlardan ulaşmayı tercih ederken, bazıları bunu tercih etmeyebilmektedir. Seyahat acentesi ile otel arasındaki anlaşmanın vasfının (tek yetkili satıcılık yahut çok noktadan satış) otelin talebi doğrultusunda belirlendiği değerlendirilmektedir ki farklı otel işletmecileri tarafından da durumun bu şekilde olduğu ifade edilmiştir.
- (70) Önaraştırma taraflarından her birinin münferit olarak turistik tesisler ile yaptıkları tek yetkili satıcılık anlaşmalarının "pazara girişi engellemesi" yahut "mevcut rakiplerin faaliyetlerinin zorlaştırılması" olarak değerlendirilmesi de yerinde olmayacaktır. Nitekim önaraştırma tarafları arasında nispi olarak en yüksek pazar payını haiz ETS'nin payı % (.....) seviyelerindedir. ETS'nin ardından ikinci sırada bulunan JOLLYTUR'un payı ise % (.....) kadardır. İlgili pazardaki teşebbüslerin pazar paylarının değişimi hızlı olabilmektedir zira anlaşmalı oteller, başka bir acentenin daha iyi satış yapabileceği düşüncesi doğrultusunda çalıştıkları seyahat acentesinden ayrılıp rakip teşebbüsün portföyüne katılabilmektedir. Sözleşme sürelerinin kimi zaman bir yıl kimi zaman da bir yıldan kısa (sezonluk) olması bu değişimi hızlandırmaktadır.
- (71) Bu doğrultuda, seyahat acentelerinin konaklama tesislerini rakiplere kapatmaya yönelik bir uzlaşma içinde oldukları tespit edilemediği gibi, seyahat acenteleri ile konaklama tesisleri arasındaki anlaşmaların da pazarın kapatılmasına yol açmayacağı değerlendirilmiştir.

1.3.5.3. Seyahat Acenteleri ve Oteller Arasındaki Sözleşmelerin Değerlendirilmesi

- (72) Konaklama işletmesi ile seyahat acentesi arasında turizm hukukuna özgü yapılan otel sözleşmesi, otelcinin seyahat acentelerinin müşterilerine belirli bir bedel karşılığında otel hizmetlerini sunmayı ve seyahat acentesine belirlenen bedel üzerinden komisyon ya da kar ödemeyi yükümlendiği; seyahat acentesinin ise otelciye müşteri getirmeyi ve aksi öngörülmemiş ise belirlenen konaklama bedelini daha sonra müşteriden tahsil etmek üzere ödemeyi kabul ettiği bir sözleşme türüdür.
- (73) Seyahat acenteleri ile oteller arasında akdedilen bu sözleşmeler 2002/2 sayılı Dikey Anlaşmalara İlişkin Grup Muafiyeti Tebliği'nin (2002/2 Sayılı Tebliği) 2. maddesine göre dikey bir anlaşma niteliği taşımaktadır. Dikey anlaşmalar 2002/2 sayılı Tebliği'de öngörülen koşulları sağlaması koşuluyla 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesindeki

¹⁷ Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından 2018 yılı için veriler bölgeler halinde henüz tasniflendirilmemiştir.

yasaklamadan Kanunun 5. maddesinin üçüncü fıkrasına dayanılarak grup olarak muaf tutulmuştur.

- (74) Öneriştirme konusu Őikâyetlerden birisi seyahat acenteleri ile oteller arasında imzalanan sözleşmelerde; sözleşme tarafı acente dışındaki hiçbir pazarlama kanalında acenteye verilen fiyat ve diğer koşullardan daha uygun olacak şekilde fiyat ve koşulların sağlanamayacağı, yine son tüketicilere kapıda verilecek fiyatların da acenteye verilen fiyatlardan daha yüksek olacağına ilişkin hükümlerin bulunduğu hususudur. Bu içerikteki sözleşme Şartları, rekabet literatüründe “en çok kayırılan müşteri (EKM) Şartı” olarak adlandırılmaktadır.
- (75) Seyahat acenteleri ile oteller arasındaki sözleşmeler incelendiğinde; otelin odalarının yurt içinde sadece sözleşme tarafı acente tarafından satışının yapılacağını ihtiva eden tek yetkililik/münhasırlık hükmünün yer aldığı (Belge 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 13, 14, 15, 17, 18, 20) dolayısıyla sözleşmelerin rekabet etmeme yükümlülüğü içerdiği de anlaşılmaktadır. Öneriştirme taraflarının her birinin, sayısı değişmekle birlikte, belirli tesislerle tek yetkililik sözleşmeleri akdettikleri bilinmektedir. Taraflardan alınan bilgilere göre; 2018 yılında ETS (.....), TATILBUDUR.COM (.....), TATIL.COM (.....), JOLLYTUR (.....), SETUR (.....) adet tesis ile tek yetkililik anlaşması imzalamıştır.
- (76) İlgili sözleşmelerde yer alan EKM koşulu teşebbüsler arasındaki dikey sözleşmelerde yer almakta ve sağlayıcı tarafından, diğer alıcılara önerilen daha uygun sözleşme koşullarının, kayırılan alıcıya da önerilmesi anlamına gelmektedir¹⁸. Avrupa ülkelerinde uzun zamandır uygulanmakta olan erken rezervasyon sisteminin hem turistik tesislere hem de tüketiciye büyük oranda yarar sağladığı kabul edilmekte ve bu sistem yetkili kuruluşlarca desteklenmektedir. Erken rezervasyon dönemi konaklamadan on ay öncesinde dahi başlayabilmektedir. Gözden geçirilen iletişim kayıtlarından da görüldüğu üzere konaklama ve/veya tatil hizmetinin aylar öncesinden satın alınması ve satış bedelinin de internet ortamında görülmüyor (şeffaf) olması tüketiciler, seyahat acenteleri ve turistik tesisler nezdinde bazı endişeler doğurmaktadır. 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu’nun 55. maddesinin (b) bendinin birinci fıkrasına göre “Müşterilerle bizzat kendisinin sözleşme yapabilmesi için, onları başkalarıyla yapmış oldukları sözleşmelere aykırı davranmaya yöneltmek” bir haksız rekabet hali olarak emsal gösterilmektedir. Konaklama ya da tatil içerikli hizmeti aylar öncesinden satın alan müşterinin bu süre zarfında çevrim içi olarak araştırma yaparak farklı bir portalda aynı tatili daha ucuza bulması halinde satın aldığı hizmeti iptal etmeye yöneleceği görüşü hâkimdir. Öneriştirme taraflarının bu doğrultuda sözleşmelerine EKM koşulu koydukları anlaşılmaktadır. Sözleşmeler çoğu zaman otelin farklı mecralarda (çevrim içi satış kanalları ve rakip acenteler) tüketiciye sunulan avantaj ve imtiyazların kendilerine de sunulmasını ön gören hükümler içermektedir.
- (77) Yerinde incelemede elde edilen Belge 1, 2, 3, 8, 10, 11, 12, 15’den anlaşıldığı üzere gerek sözleşme hükümleri, gerek fiili uygulamalar açısından seyahat acentelerinin çalıştıkları otellerden kendilerine sağlanan fiyat ve diğer koşulların, başka kanallara sağlanmaması veya sağlandığı takdirde kendilerine de sağlanması gerektiği yönünde talepte buldukları görülmektedir. Söz konusu belgeler seyahat acenteleri ile oteller arasında EKM koşulunun uygulandığını göstermektedir.
- (78) Dikey Anlaşmalara İlişkin Kılavuz’da (Dikey Kılavuz) EKM koşuluna ilişkin aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

¹⁸ WHISH, R. ve D. BAILEY (2015), Competition Law, Eighth Edition, Oxford University Press, Oxford. İlgili kaynakta (Most Favoured Nation Clause: MFN) olarak adlandırılmaktadır.

“EKM koşulunun kullanımı, rekabet açısından pazarda her zaman aynı sonuçları doğurmamaktadır. Bu koşulun pazardaki rekabete olumlu etki eden yönleri bulunmakla birlikte, rekabeti olumsuz yönde etkileyen tarafları da bulunmaktadır. Bu yüzden, EKM koşuluna ilişkin rekabet hukuku incelemelerinde, koşuldan yararlanan tarafın ve rakiplerin pazardaki konumuna, bu koşulun sözleşmeye ne amaçla konulduğuna, pazarın ve koşulun kendi karakteristik özelliklerine detaylı bir şekilde bakılması gerekmektedir. Bununla beraber, EKM koşulu içeren bir sözleşme ilke olarak, sözleşmede lehine bu koşul tesis edilen tarafın pazar payının %40’ı aşmadığı ve Tebliğ’de belirtilen diğer şartların sağlandığı durumda grup muafiyetinden yararlanabilir...”¹⁹

- (79) İlgili paragraftan anlaşılacağı üzere, EKM koşulu uygulamaları her olayda rekabetin ihlal edildiği anlamına gelmemektedir. Ayrıca EKM koşulunun bulunduğu sözleşmeler rekabeti kısıtlayıcı nitelik arz etse bile 2002/2 sayılı Tebliğ ile sağlanan grup muafiyetinden yararlanabilmektedir. Kaldı ki önaraştırma konusu olayda tespit edilen ticari teamül, kaynağını ikincil mevzuattan almaktadır. Nitekim seyahat acenteleri tarafından Yönetmelik’e dayanılarak ve/veya ona uygun olarak bahse konu EKM koşuluna sözleşmelerinde yer verilmekte veya fiilen bu koşul uygulanılmaktadır. Söz konusu Yönetmelik’in “Otelciye yapılacak ödeme.” başlıklı 11. maddesinde; “Sözleşmede belirtilen hizmetler için otelci tarafından seyahat acentasına bildirilen fiyatlar hiçbir şekilde otele doğrudan başvuran müşteriler için tarifede belirtilen fiyatlardan yüksek olamaz. Faturanın seyahat acentasınca ya da doğrudan doğruya yolcu tarafından ödenmesi bu kuralı değiştiremez.” ifadesinden de anlaşılacağı üzere, oteller sözleşme kapsamında sözleşme tarafı acenteye sunacakları fiyatın daha altında bir fiyatı diğer rezervasyon kanallarında veya doğrudan gelen ve kapıda ödeme yapacak müşteriye sağlayamamaktadırlar.
- (80) EKM koşullarını içeren seyahat acenteleri ile oteller arasındaki sözleşmeler 2002/2 sayılı Tebliğ’de öngörülen koşulları sağlaması koşuluyla grup muafiyetinden yararlanabilmektedir. Bu noktada ilk değerlendirilmesi gereken husus 2002/2 sayılı Tebliğ’de söz konusu olan pazar payı eşiğinin karşılanıp karşılanmadığıdır. 2002/2 sayılı Tebliğ’e göre, Tebliğ ile sağlanan muafiyet sağlayıcının pazar payının %40’ı aşmaması halinde uygulanmaktadır. Tablo 6’dan da görüleceği üzere ilgili pazarda en yüksek pazar payına sahip teşebbüs olan ETSTUR’un yaklaşık %(...) pazar payı bulunmaktadır. Diğer teşebbüsler daha düşük oranlarda pazar paylarına sahiptir. Seyahat acentelerinden en yüksek pazar payına sahip ETSTUR’un pazar payının dahi %40’ı aşmadığı, dolayısıyla seyahat acenteleri ile oteller arasındaki sözleşmelerin 2002/2 sayılı Tebliğ’den yararlanılması için gereken ilk koşulu sağladığı anlaşılmaktadır.
- (81) İlgili sözleşmelerin grup muafiyeti kapsamında olabilmesi için pazar payı eşiğini karşılamaları yanı sıra aynı zamanda sözleşmelerin 2002/2 sayılı Tebliğ’in “Anlaşmaları Grup Muafiyeti Kapsamı Dışına Çıkaran Sınırlamalar” başlıklı 4. maddesinde belirtilen sınırlamaları içermemeleri gerekir. Dosya kapsamındaki tespitler çerçevesinde, söz konusu dikey anlaşmalarda, sözleşmeleri grup muafiyeti kapsamına çıkaran sınırlamalara rastlanmamıştır.
- (82) İlgili sözleşmelerde grup muafiyeti kapsamında incelenmesi gereken bir diğer hüküm kimi otellere getirilen münhasırlık hükmüdür. 2002/2 sayılı Tebliğ’in 5. maddesinde öngörüldüğü üzere Tebliğ ile tanınan muafiyet alıcıya getirilen belirsiz süreli veya süresi beş yılı aşan rekabet etmeme yükümlülüklerine uygulanmamaktadır. Bunun yanı

¹⁹ Dikey Anlaşmalara İlişkin Kılavuz, 223. para.

sıra anlaşmanın sona ermesinden sonraki döneme ilişkin olarak, alıcıya getirilen, mal ya da hizmet üretmesini, satın almasını, satmasını ya da yeniden satmasını yasaklayan doğrudan ya da dolaylı herhangi bir yükümlülük ile seçici dağıtım sistemi üyelerine getirilen, belirlenmiş rakip sağlayıcıların markalı ürünlerini satmama yükümlülüğü de 2002/2 sayılı Tebliğ ile tanınan grup muafiyetinden yararlanamamaktadır.

- (83) Dosya kapsamındaki sözleşmelerin süre bakımından en fazla bir senelik imzalandığı tespit edildiğinden, belirsiz süreli olmaması veya beş yılı aşmaması nedeniyle anılan sözleşmelerin 2002/2 sayılı Tebliğ'in 5. maddesinde sıralanan grup muafiyetinden yararlanamayacak nitelikteki rekabet etmeme yükümlülüğü içermediği anlaşılmaktadır. Açıklamalar çerçevesinde dosya kapsamında tespit edilen ilgili sözleşmelerde, bu sözleşmelerin 2002/2 sayılı Tebliğ kapsamında grup muafiyetinden yararlanmalarına engel herhangi bir hususa rastlanmamıştır.

J. SONUÇ

- (84) Düzenlenen rapora ve incelenen dosya kapsamına göre, 4054 sayılı Kanun'un 41. maddesi uyarınca şikayetin reddi ile soruşturma açılmamasına, gerekçeli kararın tebliğinden itibaren 60 gün içinde Ankara İdare Mahkemelerinde yargı yolu açık olmak üzere, OYBİRLİĞİ ile karar verilmiştir.