

Rekabet Kurumu Başkanlığından,

REKABET KURULU KARARI

Dosya Sayısı : 2011-2-383 (Önaraştırma)
Karar Sayısı : 12-08/247-78
Karar Tarihi : 23.02.2012

A. TOPLANTIYA KATILAN ÜYELER

Başkan : Prof. Dr. Nurettin KALDIRIMCI
Üyeler : Doç. Dr. Mustafa ATEŞ, İsmail Hakkı KARAKELLE,
Doç. Dr. Cevdet İlhan GÜNAY, Dr. Murat ÇETİNKAYA,
Reşit GÜRPINAR, Prof. Dr. Metin TOPRAK

B. RAPORTÖRLER : Onur Yelda YÜKSEL, Necla SÜMER

C. BAŞVURUDA

BULUNAN : - Feyzullah ÖZKARACA
Hamidiye Mah. 760. Sok. 6/C Aksaray

D. HAKKINDA İNCELEME

YAPILAN : - VIESSMANN Isı Teknikleri Tic. A.Ş.
Yukarı Dudullu Mah. Söyleşi Sok. No:39 34775 Ümraniye/İstanbul

E. DOSYA KONUSU: Başvuru sahibinin kombi satışı için gerekli olan ilk çalıştırma ve garanti kapsamına alma işlemlerinin VIESSMANN Isı Teknikleri Tic. A.Ş. yetkili servisleri ve bayileri tarafından yapılmayarak rekabetin engellendiği iddiası.

F. İDDİALARIN ÖZETİ: Başvuruda özetle;

- Başvuru sahibinin Aksaray ilinde kombi satışı faaliyetinde bulunduğu ve sattığı kombi markalarından birinin de Viessmann olduğu,

- Kombi satışı sonrası yetkili servis tarafından yapılması gereken ilk çalıştırma ve garanti kapsamına alma işlemi taleplerini yetkili servisin, Viessmann Konya Bölge Müdürlüğü'nden onay verilmesi gerektiği gerekçesi ile reddettiği,

- Viessmann Konya Bölge Müdürlüğü ile yapılan telefon görüşmesinde ilgili kişinin "kombilerin ancak yetkili bayilerce satılabileceğini, bayilerin dışında kombi satışı yapan firmaların sattığı kombilerin ilk çalıştırma ve garanti kapsamına alınmasına ilişkin işlemlerin yetkili servis tarafından yapılmasının mümkün olmadığını" belirttiği,

- Başvuru sahibinin diğer firmalar ile rekabetinin engellendiği ve tüketicilerin mağdur edildiği,

- Diğer taraftan, VIESSMANN Isı Teknikleri Tic. A.Ş. (Viessmann Isı)'nin Aksaray'da faaliyet gösteren üç bayisi ile yaptığı anlaşmaların münhasır bayilik sözleşmesi olarak değerlendirilemeyeceği, ayrıca söz konusu anlaşmaların "sözleşmelerin nisbiliği ilkesi" gereği başvuru sahibini bağlamayacağı

ifade edilmekte ve 4054 sayılı Kanun çerçevesinde gereğinin yapılması talep edilmektedir.

Başvuru sahibinin 20.09.2011 tarihli açıklamasında ise;

- 01.01.2011 tarihinden itibaren Viessmann marka kombilerin satışını yaptığı,

- Viessmann Isı'nın internet sitesinde ilk çalıştırma ve garanti kapsamına alma işlemlerinin 48 saat içinde gerçekleştirileceğinin belirtildiği, ancak başvuru sahibinin 10 gün gibi bir süre oyalandığı,

- Viessmann marka kombileri Aksaray yetkili bayilerinin teklif ettiğinden daha ucuz olması nedeniyle Ankara ve Konya'dan tedarik ettiği,

- Ürünlerini sattığı diğer kombi firmalarında benzer bir sorun ile karşılaşmadığı

50 belirtilmiştir.

G. DOSYA EVRELERİ: Kurum kayıtlarına 09.09.2011 tarih ve 6394 sayı ile intikal eden başvuru üzerine hazırlanan 26.09.2011 tarih ve 2011-2-383/İİ-11-423.NS sayılı İlk İnceleme Raporu 05.10.2011 sayılı tarihli Kurul toplantısında görüşülerek, 11-51/1300-M sayı ile önaraştırma yapılmasına karar verilmiştir. İlgili karar uyarınca yapılan inceleme üzerine hazırlanan 09.02.2012 tarih ve 2011-2-383/ÖA sayılı Önaraştırma Raporu görüşülerek karara bağlanmıştır.

H. RAPORTÖRLERİN GÖRÜŞÜ: İlgili raporda; dosya konusu iddialara yönelik olarak soruşturma açılmasına gerek olmadığı, şikayetin reddedilmesi gerektiği görüşüne yer verilmiştir.

60 I. İNCELEME VE DEĞERLENDİRME

I.1. İncelemeye Konu Teşebbüs: Viessmann Isı

Uluslararası alanda faaliyet gösteren ve ısı tekniği sistemi üreticisi olan Viessmann Şirketler Grubu, Türkiye'deki faaliyetlerine 1994 yılında başlamıştır. Merkezi İstanbul'da bulunan ve hisselerinin %99,9'una Viessmann Holding International GmbH'nin sahip olduğu Viessmann Isı, Viessmann markalı güneş kolektörü, ısı pompası, kombi ve kazan gibi ısıtma ürünlerinin, Saacke markalı brülörlerin satışını yapmakta, ayrıca 2001 yılından bu yana LG sistem klimalarının distribütörlüğünü yürütmektedir. Dosya mevcudu bilgilere göre, teşebbüsün satış adedi bazındaki pazar payı, yoğunmalı kombide %(.), konvansiyonel kombide %(.), genel olarak kombi pazarında ise %(.) civarındadır.

70 I.2. Viessmann Isı'nın Bayilik Sistemi ve Yetkili Servis Yapılanması

Viessmann Isı'nın kombi ürünlerinin satışı bakımından bayilik sistemi "Viessmann Yetkili Bayilik Sözleşmesi" ile şekillenmektedir. Tip sözleşme niteliğindeki "Yetkili Bayilik Sözleşmesi" temel olarak "kazan"¹lar olmak üzere Viessmann Isı'nın ithal ettiği ya da ileride ithal edebileceği ürünlerin anılan şirket tarafından yetkili bayiye satışı ile bayinin bu ürünleri piyasaya arz ve satışını konu edinmektedir.

80 Türkiye çapında Viessmann Isı'nın ısıtma ürünlerinin satışını yapan yaklaşık (.) yetkili bayisi bulunmaktadır. Kombiler, Viessmann Isı'nın, inşaat ve taahhüt firmalarına büyük çaplı projelerde yaptığı doğrudan satışlar dışında, yetkili bayilik sistemi üzerinden piyasaya arz edilmektedir. Teşebbüsün dağıtım yapılanmasında, toptan satış-perakende satış veya ana bayi/bölge bayisi gibi ayrımlar bulunmamakta olup, Viessmann Isı ile ilgili ürünlerin yeniden satışını üstlenen teşebbüsler arasında imzalanan tek sözleşme, "Yetkili Bayilik Sözleşmesi"dir. Bununla birlikte, fiiliyatta bazı bayilerin faaliyetlerinin ölçeğini büyüterek daha çok toptan satışa odaklandıkları görülmektedir.

Viessmann marka kombilerin tüketiciye ulaşması sürecindeki diğer bir aşama ise, Viessmann Isı'nın "alt bayi" olarak adlandırdığı teşebbüsler tarafından yapılan satışlardır. Alt bayiler, her ne kadar "bayi" olarak isimlendirilseler de, Viessmann Isı ile aralarında

¹ Kazan ifadesi kombileri de kapsayan bir kavram olarak kullanılmakta kombiler kazanların bir alt grubu olarak duvar tipi cihazları ifade etmektedir.

doğrudan herhangi bir ilişki veya sözleşme bulunmayan, bağımsız teşebbüslerdir. “Alt bayiler” yetkili bayilerden düzenli ya da düzensiz, bir sözleşmeye dayalı olarak ya da olmayarak Viessmann ürünlerini satın almaktadır. Viessmann Isı, yetkili bayiler ile “alt bayiler” arasındaki ilişkilere müdahil olmamaktadır.

Viessmann Isı'nın yetkili servis yapılanması ise, doğrudan Viessmann Isı ile yetkili servisler arasında imzalanan “Yetkili Servis Sözleşmesi” ile şekillenmektedir. Sözleşme, yetkili servis tarafından Viessmann Isı'nın ürün programında yer alan çeşitli ürünlerin servis hizmetlerinin verilmesini konu edinmektedir. Türkiye çapında, Viessmann Isı'nın ısıtma ürünlerine yönelik olarak servis hizmeti veren (.....) yetkili servisi bulunmaktadır.

Diğer yandan teşebbüsün satış ve satış sonrası servis organizasyonunun yönetiminde bölge müdürlükleri şeklinde bir yapılanmaya gittiği görülmektedir. Bu yapılanmaya göre, İstanbul Avrupa Yakası, İstanbul Anadolu Yakası, Ankara, Konya, Kayseri, Adana, Antalya, İzmir, Bursa ve Samsun'da yer alan toplam 10 bölge müdürlüğü, sorumlu oldukları bölgelerdeki yetkili bayi ve yetkili servislerin faaliyetlerinin organizasyonunda görev yapmaktadır.

I.3. Montaj, Devreye Alma ve Garantinin Başlatılması Süreçleri

Yetkili bayiden tüketiciye yapılan normal bir satışta bayi, ilgili gaz kuruluşunun şartnamesine uygun olarak kombinin montajını gerçekleştirmektedir. Cihazın montajının eksiksiz olarak yapılmasının ardından Viessmann yetkili bayisi, bağlı bulunduğu Viessmann bölge müdürlüğüne “Viessmann Portal Servis Programı” (portal) üzerinden devreye alma, diğer bir ifadeyle ilk çalıştırma talebinde bulunmaktadır. Bayi bu talepte bulunurken, servis talep formunda yer alan ve montajın baca, gaz tesisatı, elektrik, ısıtma tesisatı ve soğuk su tesisatı ana başlıkları altında yer alan bir dizi teknik koşula uygun olarak yapıldığını kabul ve beyan etmiş olmaktadır.

Mevcut durumda, Viessmann yetkili bayilerinin yaklaşık %90'ı portalı kullanmakta ve devreye alma taleplerini çevrim içi olarak bu program üzerinden bağlı buldukları bölge müdürlüklerine iletmektedir. Portalı kullanmayan az sayıda yetkili bayi ise servis talep formunu bağlı olduğu bölge müdürlüğüne faksla göndererek devreye alma talebinde bulunmaktadır.

Bölge müdürlüğü kendisine bir devreye alma talebinin iletildiğini portal üzerinden gördüğünde (ya da servis talep formunun faksı ulaştığında) devreye alma işleminin yapılacağı adresin sorumluluk alanında olup olmamasına bağlı olarak iki yol izlemektedir. Devreye alma işleminin yapılacağı adres bölge müdürlüğünün sorumluluk alanında ise, bölge müdürlüğü talebi yine portal üzerinden ilgili Viessmann yetkili servisine yönlendirmektedir. Devreye alma işleminin yapılacağı adres başka bir bölge müdürlüğünün sorumluluk alanında ise ilk bölge müdürlüğü diğer bölge müdürlüğüne talebi iletmekte, bu sefer ikinci bölge müdürlüğü ilgili yetkili servise devreye alma talebini ulaştırmaktadır. Tüm bu süreç, portal üzerinden çevrim içi olarak gerçekleşmektedir. İlgili talebin, bölge müdürlüğüne, bölge müdürlüğünden yetkili servise ya da diğer bir bölge müdürlüğüne ulaşmasından kastedilen portal üzerinde ilgili birimin talebi, diğer ilgili birime yönlendirmesi sonucunda talebin hedef birimin ekranında görülebilir olmasıdır. Viessmann Isı'nın merkezi ve merkezindeki teknik servis departmanı portal üzerindeki bu işlemleri takip edebilmektedir.

Viessmann Isı'nın internet sitesinde, devreye alma talebinin teknik servis departmanına ulaşmasından sonra en geç 48 saat içinde cihazın devreye alınacağı belirtilmektedir. “Yetkili Servis Sözleşmesi”nde de yetkili servisin, teknik servisin kendisine talebi iletilmesinden sonra 48 saat içinde devreye almak üzere cihaza müdahale etmiş olması zorunlu tutulmuştur. Bununla birlikte, dosya mevcudu bilgi ve belgelerden; uygulamada

Viessmann Isı'nın, yetkili servise devreye alma talebinin ulaştığı gün ya da ertesi gününde devreye alma işleminin gerçekleştirilmiş olmasını hedeflediği ve bu uygulamayı büyük ölçüde de standartlaştırmış bulunduğunu anlaşılmaktadır.

140 Dolayısıyla normal şartlarda ve çoğunlukla yetkili bayi tarafından devreye alma talebi portala girildikten sonraki 24 saat içinde yetkili servis, devreye alma işlemini gerçekleştirmiş olmaktadır. Burada normal şartlarda ifadesi ile kastedilen ise, yetkili servisin bir cihazı devreye almak üzere gittiği ilk seferde, gaz açma belgesinin bulunduğunu, cihazın Viessmann teknik gerekliliklerine uygun olarak monte edildiğini ve çalıştırılmasında herhangi bir sakıncanın bulunmadığını onaylayarak cihazı çalıştırmasıdır. Bu şekilde cihazı devreye alan yetkili servis garanti belgesinin ilgili bölümünü imzalayarak garantiyi de başlatmış olmaktadır. Yetkili servis bu devreye alma işlemi için "Teknik Servis İşletmeye Alma Ücretleri [Euro]" başlıklı listedeki ücreti Viessmann Isı'ya fatura etmektedir. Tamamen Viessmann Isı'nın katlandığı devreye alma ücretleri, cihazın türüne ve devreye alma için gereken işlemlere bağlı olarak farklılaşabilmekle birlikte, standart bir cihaz olarak kabul edilebilecek Vitopend 100 için (.....)+KDV'dir.

150 Bununla birlikte, yetkili servisin cihazı devreye almak üzere ilgili adrese gittiği ilk seferde, gaz açma belgesinin olmadığını, cihazın montajında hata ya da eksiklikler olduğunu tespit etmesi halinde devreye alma işlemi gerçekleştirilmemekte, hata ya da eksikliklerinin giderilmesini teminen daha sonraki bir tarihte aynı adrese tekrar gidilerek cihaz devreye alınmaktadır. Ancak, yetkili servisin belli bir adrese gittiği ilk seferde cihazı devreye alamadığı ve dolayısıyla aynı adrese ikinci sefer gidilmesinin gerektiği durumda (.....)+KDV tutarındaki bir ücret Viessmann Isı tarafından, satışı yapan ve dolayısıyla devreye alma talebinde bulunan yetkili bayiye fatura edilmektedir. "Servis meşguliyeti ücreti" olarak adlandırılan bu ücret, yetkili servisin Viessmann Isı'ya servis meşguliyeti nedeniyle fatura ettiği tutarı ve Viessmann Isı'nın yaptığı işlemlerin maliyetini kapsayan bir tutardır.

160 Teşebbüs yetkilileri, servis meşguliyeti ücretinin piyasada bir "ceza" olarak algılanabildiğini belirtmektedirler.

Yetkili bayi tarafından doğrudan tüketiciye yapılan satışlara ilişkin aktarılan prosedür, yetkili bayinin nereye ya da kime satış yaptığından bağımsız olarak yine aynı şekilde işlemektedir. Diğer bir deyişle, örneğin cihaz yetkili bayi tarafından üçüncü bir satıcı firmaya satılmış olsa ve bu üçüncü firma da ürünü tüketiciye satmış olsa dahi, servis talep formundaki teknik gerekliliklerin sağlandığını, dolayısıyla cihazın devreye alınabileceğini yine satışı yapan yetkili bayinin kabul ve beyan etmesi gerekmekte ve bu Viessmann Isı tarafından beklenmektedir. Bu işleyişin amacı, can ve mal güvenliğinin önemli olduğu bu alanda, yetkili bayilerin, kime ya da nereye sattıklarından bağımsız olarak, sattıkları cihazın 170 montaj ve tesisatının güvenlik ilkelerine ve teknik gerekliliklere uygun olmasında ve dolayısıyla montaj hatalarından ya da bu süreçteki ihmallerden kaynaklanabilecek sorunlarda sorumluluk almalarının sağlanmasıdır. Aynı şekilde, bu sorumluluğun bir yansıması olarak, yetkili bayinin sattığı cihaz, ister doğrudan yetkili bayi tarafından monte edilsin, ister üçüncü kişi ya da firmalar tarafından monte edilsin, servis meşguliyeti ücreti yine satışı yapan yetkili bayiye fatura edilmektedir. Bununla birlikte, 22.03.2007 tarih ve 07-27/250-85 sayılı Kurul kararında, Viessmann Isı'nın yetkili bayilerine servis meşguliyeti ücretini rücu etmesi, hem ücretin tutarı hem de haklı gerekçelerinin olması dikkate alınarak, ceza şeklinde nitelendirilemeyecek makul bir uygulama olarak değerlendirilmiştir.

I.4. Değerlendirme

180 Başvuruya konu iddialar, başvuru sahibinin kombi satışı için gerekli olan ilk çalıştırma ve garanti kapsamına alma işlemlerinin Viessmann Isı, yetkili servisleri ve bayileri tarafından yapılmayarak rekabetin engellendiği yönündedir. Başvuru sahibinin, Viessmann Isı ile arasında herhangi bir doğrudan ilişki bulunmaksızın Viessmann marka kombilerin iller

190 arasında ticaretini yapan bağımsız bir teşebbüs olduğu dikkate alındığında, başvuru konusu iddialar bakımından Viessmann Isı'nın söz konusu ürünlerin Viessmann yetkili bayileri dışındaki teşebbüslerce ticaretinin yapılmasını engellemeye dönük bir tutum içinde olup olmadığının belirlenmesi gereği ortaya çıkmaktadır. Bu amaçla, Viessmann Isı'nın yetkili bayilerinin satış yapacakları müşterileri ya da bölgeleri doğrudan ya da dolaylı olarak kısıtlayıp kısıtlamadığının, devreye alma ve garanti kapsamına alma süreçlerini, Viessmann ürünlerinin yetkili bayisi olmayan teşebbüslerce ticaretinin yapılmasını engellemek amacıyla kullanıp kullanmadığının incelenmesi gerekmektedir.

Yetkili bayiler ile yapılan tip sözleşme niteliğindeki "Yetkili Bayilik Sözleşmesi" incelendiğinde; yetkili bayilerin yeniden satış faaliyetleri bakımından herhangi bir bölge ya da müşteri grubunun belirlenmediği, bunlara yönelik herhangi bir kısıtlamanın getirilmediği görülmektedir.

200 "Yetkili Servis Sözleşmesi"nde ise, genelde sözleşme konusu hizmetlerin verilmesi, özelde devreye alma işlemleri bakımından tüketicinin ilgili kombiyi nereden satın aldığına bağlanmış herhangi bir düzenleme yer almadığı gibi; yetkili servise, tüm devreye alma işlemlerinde talebin kendisine ulaşmasından sonra 48 saat içinde harekete geçmiş olma zorunluluğunun getirildiği anlaşılmaktadır.

Viessmann Isı Müşteri Hizmetleri Müdürü'nden Viessmann teknik servis departmanına ve bölge müdürlerinin bilgisine gönderilen 28.10.2009 tarihli ve "*Bölgelerarası satışlarda devreye alma işlemleri*" konulu e-postada; bölgelerarası satışlarda son kullanıcıları mağdur etmemek amacıyla müşteriden gelen "check list"² bir kopyasının bölge müdürlüklerine verileceği, bu kopyanın bölge müdürlüğüne verilmesinden sonra herhangi bir onay beklenmeden devreye alma işleminin normal bölge içindeki satışlarda olduğu gibi yetkili servisler tarafından programa alınacağı belirtilmekte ve uygulamaya geçilmesi talep edilmektedir.

210 Bölgelerarası satışlardaki devreye almaları konu edinen bu e-posta, hem bölgeler arası satışların varlığına işaret etmesi hem de bölgeler arası satışlarda devreye alma işlemlerinin zorlaştırılmasının amaçlandığını düşündürebilecek herhangi bir unsur içermemesi yönleriyle dikkat çekicidir.

220 Viessmann İzmir Bölge Müdürlüğü Teknik Servis Sorumlusu'ndan İzmir Bölge Müdürü'ne gönderilen 05.11.2011 tarihli ve "*Devreye Alma Talepleri Hak.*" konulu e-postada devreye alma talepleri ile ilgili sıkıntıların her geçen gün arttığı, bayilerin konuya yeterli hassasiyeti göstermediği, bazı bayilerin gaz açılmamış olmasına rağmen devreye alma talebinde buldukları, toptancı olarak görülen firmaların devreye alma taleplerinin son zamanlarda çok düzensiz olduğu ve alt bayilerin müşterileri bölge müdürlüğüne yönlendirdikleri, (.....), organizasyonun daha sağlıklı işleyebilmesi için herkesin üzerine düşeni zamanında ve doğru şekilde yapması gerektiği, (.....), bayilerden kaynaklı bu sorun nedeniyle devreye almaların geciktiği, (.....) belirtilmektedir.

Yukarıda özetlenen yazışma iki açıdan önem taşımaktadır. Bunlardan ilki, yazışmada toptancı teşebbüslerden ve alt bayilerden bahsediliyor olmasıdır. Bu durum, Viessmann Isı'dan bağımsız satıcıların varlığına, ilgili ürünlerin yetkili bayi olmayan teşebbüsler tarafından da ticaretinin yapıldığına işaret etmektedir. Diğer bir husus ise Viessmann Isı'nın devreye alma işlemlerinde zaman zaman çeşitli nedenlerle sıkıntıların ortaya çıkabildiği, bu sıkıntıların ise devreye alma işlemlerinin gecikmesiyle sonuçlanabildiğidir.

² E-postada kullanılan bu ifade ile bir "check list" niteliğinde olan "Servis Talep Formu"nun kastedildiği anlaşılmaktadır.

230 Yetkili bayilerin devreye alma taleplerinde sağlamaları gereken teknik gerekliliklerin listesini içeren "Vitopend Servis Talep Formu"nda "İşletmeye alma işlemi sırasında yukarıdaki veya daha farklı eksikliklerden dolayı cihaz çalıştırılmadığında yol ve servis ücreti olarak bayiye (.....)+KDV fatura edilecektir...." ifadesi yer almaktadır. Bu ifadenin ilgili formda matbu bir şekilde yer almasından, (.....)+KDV servis meşguliyeti ücretinin yetkili bayinin kime satış yaptığından bağımsız olarak uygulanan bir tutar olduğu anlaşılmaktadır.

240 Viessmann yetkili bayisi (.....)'dan İstanbul Avrupa Yakası Bölge Müdürü'ne gönderilen 29.11.2011 tarihli ve "Servis ceza bedeli hk." konulu e-postada, (.....), satıp, montajını yaptığı dört cihazın bazı eksikliklerden dolayı yetkili servis tarafından devreye alınamaması üzerine Viessmann Isı'nın kendisine kestiği faturadan yakınmakta, yeni bir bayi olmaları nedeniyle bazı tecrübesizliklerinin ya da eksikliklerinin olabileceğini ancak bu aşamada bu şekilde cezalandırılmalarının uygun olmadığını ifade etmektedir. Bu e-postaya aynı gün İstanbul Avrupa Yakası Bölge Müdürü tarafından verilen yanıtta Viessmann Isı'nın devreye alma prosedürü ve (.....)ya kesilen faturanın nedeni aşağıdaki ifadelerle açıklanmaktadır:

250 "...Bayilerimiz cihazların montajını eksiksiz (devreye alma formunda bulunan tüm maddelerin yerine getirildiğine emin olduktan sonra) olarak tamamladıktan sonra servislere bilgi verilmekte, servislerde müşteriye gidip cihazları devreye aldıktan sonra garantilerini başlatmaktadırlar. Ayrıca devreye alma hizmet bedellerini Viessmann'a fatura kesmek yoluyla almaktadırlar. Eğer servis firması müşteriye gittiğinde eksikliklerden ötürü ürünü çalıştıramıyorsa, o takdirde eksikliği bildirip düzelttiğinde tekrar gelmek kaydı ile adresten ayrılmaktadır. Müşteriye gelme-gitme yol masrafı ve zaman kaybını telafi edecek mütevazı bir faturayı haklı olarak Viessmann'a kesmekte, bu fatura meblağını ise Viessmann servise ödemektedir. Size fatura edilen bedel, Viessmann'ın servise ödediği tutardır. Özetle eksiklikten ne servisin ne de Viessmann'ın sorumluluğu yoktur. Dolayısıyla bayinin yapması gereken şey bu masrafları asgariye indirmek için çaba göstermesidir..."

260 Yetkili bayi ile Viessmann İstanbul Avrupa Yakası Bölge Müdürü arasındaki bu yazışma Viessmann Isı'nın devreye alma prosedürünü ve bu süreçte bayilere düşen sorumlulukları özetlemektedir. Yazışmanın asıl önemli yönü ise, servis meşguliyeti ücretinin yetkili bayiye, bayinin kombiyi başka bir satıcıya mı yoksa tüketiciye mi sattığından bağımsız olarak fatura edildiğine işaret etmesidir. Dolayısıyla belge, yetkili servisin bir kombiyi ilk seferde devreye alamadığı durumda, servis meşguliyeti ücretinin, yetkili bayinin doğrudan tüketiciye veya başka bir satıcıya satması durumları arasında fark gözetilmeksizin uygulanıyor olduğunu göstermektedir. Söz konusu yazışma bakımından önem taşıyan diğer bir nokta ise, satmış olduğu kombilerin ilk seferde devreye alınamamasından dolayı yürütülen servis meşguliyeti ücretini yetkili bayinin bir "ceza" olarak görmesi ve böyle adlandırmasıdır. Yetkili bayinin bu yaklaşımı, servis meşguliyeti ücretinin piyasada bir "ceza"ymış gibi algılanmasının somutlaşmış bir örneğini oluşturmaktadır. Ayrıca, montaj ve tesisatın, Viessmann ürünleri konusunda eğitim alan ve belli bir uzmanlığı olan yetkili bayiler tarafından gerçekleştirilmediği farklı şehir/bölge ya da üçüncü teşebbüs satışlarında, devreye alma ile ilgili problemlerin ortaya çıkma ve dolayısıyla bu tür satışlarda hem devreye alma işleminin gecikmeli gerçekleşmesi hem de servis meşguliyeti ücretinin gündeme gelme olasılığının daha yüksek olduğu da anlaşılmaktadır.

270 Viessmann Konya Bölge Müdürü'nden, Viessmann Müşteri Hizmetleri Müdürü ve Teknik Servis Müdürü'ne gönderilen 23.08.2011 tarihli ve "aksaray devreye alma" konulu e-posta başvuru sahibiyle ilgilidir. E-postada, daha önce Aksaray'dan devreye alma ile ilgili olarak noterden ihtar çeken kişinin yine bir devreye alma talebi faksладыğı, bu kişinin, Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'na, Başbakanlık ve Cumhurbaşkanlığı'na konuyla ilgili başvuruda bulunduğu ve faksıyla birlikte başvuru yazısını da kendilerine gönderdiği, ayrıca söz konusu kişinin Konya Bölge Teknik Servis Sorumlusu hakkında suç duyurusunda

bulunduğu belirtilmektedir. E-posta metninin devamında ise aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

280 *“...Konuyu ilk sıkıntı yaşandığında Boei³ firma ile görüşüp ilk devreye alma yazısının malzemeyi satan bayi tarafından gönderilmesi gerektiğini söylemesine rağmen ısrarla bize fax çekmeye devam etmektedir...”*

Bu e-postanın ekinde başvuru sahibinin, Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığına hitaben yazdığı ve Kurumumuza yaptığı başvuru ile benzer içerikte olan bir yazı ile Cumhuriyet Başsavcılığı'na hitaben Konya Bölge Teknik Servis Sorumlusu hakkındaki suç duyurusu yer almaktadır.

290 Esas itibarıyla, devreye alma prosedüründe devreye alma talebinin satışı yapan yetkili bayi tarafından Viessmann Isı'ya iletilmesi gerekmekte, bu gereklilik şehir içi-şehir dışı, bölge içi-bölge dışı ya da tüketici-satıcı firma satışlarında herhangi bir ayırım gözetilmeksizin uygulanmaktadır. Dolayısıyla, e-postanın yukarıda alıntılan bölümünden, başvuru sahibinin kendisine açıklanmasına karşın Viessmann Isı'nın devreye alma prosedürüne uygun olmayan bir şekilde devreye alma talebinde bulunmaya devam ettiği anlaşılmaktadır.

300 Viessmann Isı tarafından Gümrük ve Ticaret Bakanlığına hitaben yazılan 21/10/2011 tarihli bir yazıda ilgili Bakanlıktan başvuru sahibinin şikayetini konu alan bir yazının Viessmann Isı'ya gönderildiği anlaşılmakta ve buna cevap verilmektedir. Söz konusu belgede başvuru sahibinin Bakanlığa gönderdiği yazıda değindiği iki tüketicinin kombilerinin, ayrıca yine başvuru sahibi tarafından bir tüketiciye satışı yapılan iki kombinin devreye alınmış olduğu, başvuru sahibinden Viessmann Isı'ya ulaşmış olan başkaca herhangi bir devreye alma talebinin bulunmadığı, dolayısıyla tüketicinin mağdur edilmediği, cihaz devreye alma talepleri için Viessmann Isı'nın bir işleyişinin bulunduğu, bu işleyiş çerçevesinde devreye alma taleplerinin bayiler tarafından servis talep formunun doldurulması ya da bu bilgilerin bayilerin girme yetkisi olan bilgisayar programına girilmesi suretiyle ulaştırılmasının gerektiği, işleyişin amacının Viessmann Isı tarafından satılan cihazların bu cihazlar hakkında eğitim almış bayiler tarafından montajlarının ve tesisatlarının yapılması, talep edilen tüm bağlantıların ve kontrollerin yapıldığının teyit edilmesi olduğu belirtilmektedir.

310 Bu yazının devamında başvuru sahibinin Bakanlığa yaptığı şikayette değindiği iki tüketicinin kombilerinin devreye alındığına ilişkin portal kayıtlarının çıktısı yer almaktadır. Başvuru sahibinin, ilki için 05.08.2011 tarihinde (Bu tarih noterden çekilen ihtarın tarihidir. Başvuru sahibi noterden ihtar çekmeden 10 gün önce ilk olarak Viessmann Isı'ya devreye alma talebinde bulunduğunu iddia etmektedir); ikincisi içinse 22.08.2011 tarihinde devreye alma talebini Konya Bölge Müdürlüğü'ne ilettiği, söz konusu kombilerin sırasıyla 09.08.2011 ve 30.08.2011 tarihlerinde devreye alındığı portal kayıtlarından görülmektedir. Bu kayıtlardan görülen diğer bir unsur ise, söz konusu kombiler için devreye alma talebinin “portal”a girildiği gün (bu tarih portalda “kayıt tarihi” olarak gözükmektedir) Aksaray yetkili servisi (.....)'nın ilgili kombileri devreye almış olmasıdır. Dolayısıyla, başvuru sahibinin satışını yaptığı yukarıda anılan kombilerin devreye alma işlemlerinin uzun bir süre aldığı, ancak bu gecikmenin başvuru sahibinin talebini Viessmann Isı'nın işleyişine uygun olarak söz konusu teşebbüse iletmemesinden kaynaklandığı, devreye alma talebinin işleyişe uygun olarak portala girilmesinin hemen ardından (aynı gün) yetkili serviste herhangi bir gecikme olmaksızın ilgili kombilerin devreye alındığı anlaşılmaktadır.

320 Bununla birlikte, başvuru sahibinin 02.02.2012 tarih ve 956 sayılı yazısında, mevcut durumda başvuru sahibinin devreye alma işlemlerinin 2-3 günlük bir sürede

³ “Boei” kısaltması ile kastedilen, başvuruda da adı geçen Konya Bölge Teknik Servis Sorumlusu olan kişidir. Viessmann Isı'da çalışanların isimleri belli bir sistematige göre kısaltılmaktadır.

330 gerçekleştirildiği bilgisi yer almaktadır. Bu süre, Viessmann Isı'nın devreye almalarda hedeflediği ve büyük ölçüde de uygulamayı başardığı 24 saatlik sürenin üzerinde olsa da, başvuru sahibinin noterden ihtar çekerek devreye alınmasını sağladığı ilk kombi örneğinde ya da başvuru sahibinin benzer sorunları yaşadıklarını iddia ettiği diğer teşebbüsler arasında görülebilen örneklerde olduğu gibi, kombinin yetkili bayi tarafından üçüncü bir satıcıya ve bu satıcı tarafından da diğer bir satıcıya satıldığı durumlarda gecikmenin birçok aşamadan kaynaklanma olasılığının bulunduğu anlaşılmıştır. Bununla birlikte, yapılan

340 Yapılan inceleme sırasında elde edilen, İstanbul Anadolu Yakası Bölge Müdürlüğü'nün sorumluluğundaki bölgeye başka bölgelerden yapılan satışlardaki devreye alma taleplerini içeren bir dosyada; ilgili satışları yapan bayiler tarafından gönderilmiş servis talep formları ve bazı portal kayıtları yer almaktadır. Dosya içeriğindeki bu belgeler incelendiğinde, bir taraftan İstanbul Anadolu Yakası Bölge Müdürlüğü'nün sorumluluk alanındaki illere başka illerden satış yapıldığına dair örnekler görülebilmekte, diğer taraftan da dosyada yer alan portal kayıtlarından bölge dışından yapılmış satışlarda da devreye alma işlemlerinin talebin

340 portala girildiği gün gerçekleştirildiği anlaşılmaktadır. Ayrıca, bu belgeler arasında, başvuru sahibinin benzer sorunları yaşadıklarını iddia ettiği teşebbüslerden birinin Viessmann marka kombi satın aldığı (.....)'nin sipariş verdiği bir devreye almaya ilişkin portal kaydı bulunmaktadır. (.....) yetkili bayi olmayıp, Viessmann ürünlerini yetkili bayilerden almaktadır. Nitekim söz konusu kayıttan, (.....)'nin (.....)'daki yetkili Viessmann bayisi (.....)'dan ilgili kombiyi satın aldığı ve bu kombinin (.....)'deki bir tüketiciye satıldığı anlaşılmaktadır. Portal kaydından, söz konusu kombinin devreye alma işleminin aynı gün gerçekleştirildiği görülmektedir.

350 Diğer yandan internet üzerinden yapılan araştırmada, Viessmann marka kombi satışını gerçekleştiren çok sayıda firmaya ve e-ticaret sitesine ulaşılabilmektedir. Bu firmalar arasında Viessmann Isı'nın yetkili bayilerine de rastlanmakla birlikte, çoğu firmanın ve e-ticaret sitesinin Viessmann Isı'nın yetkili bayisi olmayan, ilgili ürünleri Viessmann Isı'nın yetkili bayilerinden ya da yetkili bayilerin satış yaptığı firmalardan satın alan bağımsız teşebbüsler oldukları anlaşılmaktadır. Dolayısıyla, fiiliyatta Viessmann kombilerinin yetkili bayiler dışındaki teşebbüsler tarafından da yoğun bir şekilde ticaretinin yapıldığının görülmesi, inceleme kapsamında ulaşılan belge ve bulgularla tutarlı bir tablo oluşturmaktadır.

360 Viessmann Isı tarafından gönderilen 03.02.2012 tarih ve 991 sayılı yazının ekinde, çeşitli yetkili bayilerin farklı şehirlere ve farklı bölgelere satış yaptıklarına dair örnek portal kaydı çıktıları bulunmaktadır. İller/bölgeler arası satışlara örnek olarak sunulan bu kayıtlarda çeşitli yetkili bayilerin muhtelif zamanlarda yaptıkları satışların bilgisi ve bu satışlarda, tüketiciyle başka bir tarih için randevulaşılması hali dışında, talebin portala girildiği gün ya da ertesi gün devreye alma işleminin gerçekleştirildiği görülmektedir.

Yukarıda yapılan açıklamalar çerçevesinde, Viessmann Isı'nın yetkili bayilerinin satış yapacakları müşterileri ya da bölgeleri kısıtlamaya, ilgili ürünlerin Viessmann yetkili bayileri dışındaki teşebbüslerce ticaretinin yapılmasını engellemeye ve devreye alma/garanti kapsamına alma süreçlerini bu amaçlarla kullanmaya yönelik bir tutum içinde olduğuna dair belge ve bilginin mevcut olmadığı kanaatine varılmıştır.

12-08/247-78

J. SONUÇ

Düzenlenen rapora ve incelenen dosya kapsamına göre, dosya konusu iddialara yönelik olarak 4054 sayılı Kanun'un 41. maddesi uyarınca soruşturma açılmasına gerek olmadığına, şikayetin reddine OYBİRLİĞİ ile karar verilmiştir.