

Rekabet Kurumu Başkanlığından,

REKABET KURULU KARARI

Dosya Sayısı : 2019-4-018 (Önaraştırma)
Karar Sayısı : 19-40/651-277
Karar Tarihi : 14.11.2019

A. TOPLANTIYA KATILAN ÜYELER

Başkan : Birol KÜLE
Üyeler : Arslan NARİN (İkinci Başkan), Şükran KODALAK,
Ahmet ALGAN, Hasan Hüseyin ÜNLÜ

B. RAPORTÖRLER: Fatma ATAÇ, Burcu OLGUN, Enes YASAN

C. BAŞVURUDA

BULUNAN :- Koçaslanlar Otomotiv İnş. Taş. Petrol Ürünleri Gıda San. ve Tic. A.Ş.
Temsilcisi: Av. Ahmet Buğra AYDIN
Maslak Mah. Ahi Evran Cad. No:21 Polaris Plaza K:13 D:59
Sarıyer/İstanbul

D. HAKKINDA İNCELEME

YAPILAN : - Temsa İş Makinaları İmalat Pazarlama ve Satış A.Ş.
Kısıklı Cad. Şehit İsmail Moray Sok. No:2/1 Üsküdar/İstanbul

- (1) **E. DOSYA KONUSU:** Temsa İş Makinaları İmalat Pazarlama ve Satış A.Ş.'nin 4054 sayılı Kanun'a ve 2017/3 sayılı Motorlu Taşıtlar Sektöründeki Dikey Anlaşmalara İlişkin Grup Muafiyeti Tebliği'ne aykırı eylemlerde bulunduğu iddiası.
- (2) **F. İDDİALARIN ÖZETİ:** Başvuruda özetle; Koçaslanlar Otomotiv İnşaat Taşımacılık Petrol Ürünleri Gıda San. ve Tic. A.Ş. (KOÇASLANLAR) ile Volvo Group Otomotiv Ticaret Ltd. Şti. (VOLVO TRUCKS) arasında Volvo markalı araçlara ilişkin servis hizmetlerinin sağlanması ve yedek parçaların satışı için düzenli olarak süreli yetkili servis sözleşmelerinin akdedildiği; 26.12.2016'da VOLVO TRUCKS tarafından gönderilen bir yazı ile operasyonel değişikliğe gidildiği; bu kapsamda Volvo markalı araçlara ilişkin yedek parça siparişlerinin ve garanti kapsamında olan araçlarla ilgili ücretsiz bakım, onarım ve yedek parça taleplerinin 02.01.2017 tarihinden itibaren Temsa İş Makinaları İmalat Pazarlama ve Satış A.Ş.'ye (TEMSA) yönlendirilmesi gerektiği bilgisinin verildiği; bu sürede ayrımcı şekilde KOÇASLANLAR'ın yetkili servis faaliyetlerinin engellendiği; 12.02.2018 tarihinde Yetkili Servis Sözleşmesi'nin beş yıllık sürenin sonundan itibaren (01.10.2018) geçerli olacak şekilde feshedildiğinin bildirildiği; KOÇASLANLAR tarafından 21.05.2018 tarihinden itibaren TEMSA'dan defaten yeni dönem yetkili servis niteliklerinin bildirilmesi talebinde bulunulduğu; hem TEMSA hem VOLVO TRUCKS'a bu talebe ilişkin ihtarnameler gönderildiği; TEMSA tarafından KOÇASLANLAR'a yetkili servis kriteri bildirilmeden yalnızca yetkili servis başvuru formunun satın alınarak servis başvurusunda bulunulması gerektiğinin iletildiği; başvurunun sürüncemede bırakıldığı ve yetkili servis kriterlerinin TEMSA tarafından KOÇASLANLAR'a bildirilmediği; ayrıca, TEMSA'nın iskonto uygulamalarında da ayrımcılık yaptığı iddia edilmektedir.
- (3) **G. DOSYA EVRELERİ:** Rekabet Kurumu (Kurum) kayıtlarına 30.04.2019 tarih ve 2971 sayılı ile giren başvuru üzerine düzenlenen 15.05.2019 tarih ve 2019-4-018/İİ sayılı İlk İnceleme Raporu 23.05.2019 tarihli Rekabet Kurulu (Kurul) toplantısında görüşülmüş ve 19-19/280-M sayılı ile önaraştırma yapılmasına karar verilmiştir. İlgili Kurul kararı üzerine

hazırlanan 24.07.2019 tarih, 2019-4-018/ÖA sayılı Öneri Raporu görüşülerek karara bağlanmıştır.

(4) **H. RAPORTÖR GÖRÜŞÜ:** İlgili raporda;

- TEMSA hakkında soruşturma açılmasına gerek bulunmadığına,
- Bununla birlikte TEMSA'nın Volvo markalı araçların yedek parça ve yetkili servis bayilik sistemindeki niteliksel seçici dağıtım uygulamalarının, 2017/3 sayılı Motorlu Taşıtlar Sektöründeki Dikey Anlaşmalara İlişkin Grup Muafiyeti Tebliği'ne (2017/3 sayılı Tebliğ) uyumlu olarak niteliksel kriterleri ve başvuruların değerlendirilme sürecini kesin, şeffaf ve ayrımcılıktan uzak bir şekilde düzenleyerek başvuru yapan adaylara süreç hakkında bilgi vermesi gerektiği yönünde TEMSA'ya 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun'un (Kanun) 9. maddesinin üçüncü fıkrası çerçevesinde görüş bildirilmesinin yerinde olacağı

ifade edilmiştir.

I. İNCELEME VE DEĞERLENDİRME

- (5) Öneri kapsamında 26.06.2019 tarihinde TEMSA ve 27.06.2019 tarihinde VOLVO TRUCKS'ta yerinde incelemelerde bulunulmuş, 27.06.2019 tarihinde şikâyetçi KOÇASLANLAR yetkilisi ile görüşme gerçekleştirilmiştir. Bunun yanı sıra; VOLVO TRUCKS'dan; TEMSA'dan; TEMSA tarafından VOLVO TRUCKS'ın yetkili servisi olarak hizmet vermekle yetkilendirilmiş bayilerden olan Ceyhan Otomotiv San. ve Tic. Ltd. Şti. (CEYHAN), Artife Servisone Ticari Araçlar Sanayi ve Ticaret A.Ş. (ARTİFE SERVİSÖNE), İmam Kayalı Oğulları Otomotiv A.Ş. (İMAM KAYALIOĞULLARI), Sağlam Motorlu Araçlar Paz. Taş. ve Tic. Ltd. Şti. (SAĞLAM), Taşar Otomotiv Tic. Pazarlama Ltd. Şti. (TAŞAR OTOMOTİV), Taşın Motorlu Araçlar Bakım Servis Gıda Paz. İnş. Mak. San. ve Tic. Ltd. Şti. (TAŞIN MOTORLU ARAÇLAR), Gökdenizler Otomotiv Lojistik ve Mühendislik San. Tic. Ltd. Şti. (GÖKDENİZLER), Özmutlubaş Otomotiv San. ve Tic. Ltd. Şti. (ÖZMUTLUBAŞ) ve Sami Usta Oto Yedek Parça Servis Hizmetleri İnşaat Turizm Nakliyat ve Tic. Ltd. Şti.'den (SAMİ USTA); Renault Trucks Türkiye Ticaret A.Ş.'den (RENAULT TRUCKS); KOÇASLANLAR'dan ve önceden VOLVO TRUCKS yetkili servisi olarak faaliyet göstermekte olan Ömer Ekbiç Makine Otomotiv Servis Hizmetleri Nakliyat Tic. Ltd. Şti.'den (ÖMER EKBİÇ) bilgi ve belge talep edilmiştir.

I.1. İlgili Teşebbüsler

I.1.1. Hakkında İnceleme Yürütülen: Temsa İş Makinaları İmalat Pazarlama ve Satış A.Ş. (TEMSA)

- (6) Sabancı Holding çatısı altında bulunan TEMSA¹, Volvo Trucks, Crown, Terex Finlay, Dieci ve OMG markalarının dağıtıcılığını yürütmektedir. 2016 yılında imzalanan ithalatçı sözleşmesi² ile Volvo markalı kamyonların tek yetkili ithalatçısı ve yetkili servis ağı kurmaya yetkili tek teşebbüs haline gelmiştir. Temsilciliğini yaptığı markaların satış ve satış sonrası servis hizmetlerinin yanı sıra kiralama hizmeti ve ikinci el satışı gibi hizmetler de sunmaktadır. Merkezi İstanbul'da olup 13 ilde satış ekibi ve toplam 41 yetkili servisi bulunmaktadır.

¹ Hisselerinin %(.....) Sabancı Holding iştiraki olan Exsa Export Sanayi Mamulleri Satış ve Araştırma A.Ş. %(.....) Marubeni Corporation sahiptir.

² Söz konusu sözleşmeye Kurulun 06.12.2016 tarih ve 16-42/692-310 sayılı kararı ile muafiyet tanınmıştır.

I.1.2. Volvo Group Otomotiv Ticaret Ltd. Şti. (VOLVO TRUCKS)

- (7) VOLVO TRUCKS³, İsveç merkezli Volvo Group'un Türkiye'deki operasyonlarını idare etmektedir. Volvo Group, hem Renault hem de Volvo markasının yetkili servis ağıının yönetimini yaparken, Volvo markasının yetkili servis ağıının yönetilmesi işini TEMSA'ya devretmiştir. Renault markasının dağıtıcılığını ise halen VOLVO TRUCKS kendi yetkili servis ağı ile gerçekleştirmektedir.

I.1.3. Şikâyetçi: Koçaslanlar Otomotiv İnşaat Taşımacılık Petrol Ürünleri Gıda Sanayi ve Ticaret A.Ş. (KOÇASLANLAR)

- (8) Koçaslanlar Holding bünyesinde kurulmuş bir şirket olarak faaliyetlerini devam ettiren KOÇASLANLAR, hâlihazırda Renault markasının yetkili servisi olarak hizmet vermektedir. Bursa, İstanbul, İzmir, Denizli ve Kocaeli illerinde bulunan şubelerinde ayrıca sıfır ve ikinci el satış ve servis hizmetleri de sunulmaktadır.

I.2. İlgili Pazar

I.2.1. İlgili Ürün Pazarı

- (9) Motorlu Taşıtlar Sektöründeki Grup Muafiyeti Tebliğini Açıklayıcı Kılavuz'un (Kılavuz) 59. paragrafına göre, bir taşıt sağlayıcısının yedek parça faaliyetleri bakımından, ilgili ürün pazarı genellikle marka özelinde tanımlanmaktadır. Örneğin, X marka araçlara yönelik yedek parça pazarı. Ancak, ilgili dikey anlaşmanın gerektirdiği durumlarda X markasının belirli bir modeline yönelik yedek parçalarla ya da belli bir yedek parça türü ile sınırlı olmak üzere daha dar bir ilgili ürün pazarı tanımı yapılması da mümkündür.
- (10) TEMSA; iş makinalarının satışı ile satış sonrası yedek parça, bakım ve onarım hizmetlerini yetkili bayi ağı aracılığıyla sunmaktadır. KOÇASLANLAR ise iş makinalarının bakım ve onarımını gerçekleştiren bir servis olup, TEMSA'ya, Volvo marka araçlar için yedek parça bayiliği ve yetkili servisliği konusunda başvuruda bulunmuştur. Bu çerçevede, geçmiş benzer Kurul kararları⁴ ve pazarın daha geniş tanımlanmasının dosya kapsamında ulaşılan sonucu değiştirmeyeceği göz önüne alınarak, ilgili ürün/hizmet pazarı "Volvo marka araçların satış sonrası yedek parça, bakım ve onarım hizmetleri pazarı" olarak belirlenmiştir.

I.2.2. İlgili Coğrafi Pazar

- (11) Volvo marka araçların satış sonrası yedek parça, bakım ve onarım hizmetlerinin ülke çapında sunulabilir nitelikte olması nedeniyle, ilgili coğrafi pazar "Türkiye" olarak tespit edilmiştir.

I.3. Elde Edilen Bilgi ve Belgeler

- (12) TEMSA'da yapılan incelemede elde edilen ve bayigelisim@temsamakina.com, TEMSA (.....) ve KOÇASLANLAR (.....) arasında yapılan ve "Koçaslanlar Otomotiv A.Ş./Yetkili Servislik Başvurusu Hakkında" konulu yazışmalarda şu ifadeler yer almaktadır:

28.08.2018 - (.....) (KOÇASLANLAR):

"Sayın ilgili;

Koçaslanlar Otomotiv A.Ş. olarak yetkili servislik başvuru formunun tarafımıza ulaştırılmasını rica ederim.

³ Hisselerinin %(.....) Volvo Holding Sverige Aktiebolag, %(.....) Volvo Lastvagnar Aktiebolag sahip olup, her iki şirketin tek ve doğrudan hissedarı ise İsveç merkezli Aktiebolaget Volvo'dur.

⁴ Rekabet Kurulunun 25.02.2009 tarih ve 09-08/155-48 sayılı kararı, 25.11.2009 tarih ve 09-57/1349-345 sayılı kararı, 10.02.2016 tarih ve 16-04/91-41 sayılı kararı.

19-40/651-277

Saygılarımla,”

20.09.2018 - bayigelisim@temsamakina.com (TEMSA):

“Sayın (.....),

Yetkili servislik başvuru formu ektedir.

Saygılarımızla,”

24.09.2018 - (.....) (KOÇASLANLAR):

“Sayın İlgili,

Gerek noterden keşide ettiğimiz ihtarnamede gerek başvurumuzda öncelikli talebimiz bayilik kriterleridir. Oldukça uzun zamandır bayilik kriterleri tarafımıza iletilmesi gerektiği halde iletilmemiştir.

Ekli form bayilik başvuru formu olup ivedi olarak bayilik kriterlerinin iletilmesini ve başvuru sürecinin 1 Ekimi geçmesi halinde sistemin kapatılmamasını aksi halde telafisi mümkün olamayacak kayıpların meydana gelebileceğini önemle iletmek isterim.

Saygılarımla,”

27.09.2018 - bayigelisim@temsamakina.com (TEMSA):

“(.....) merhaba,

Servis atama prosedürümüze göre, başvuru formunu eksiksiz doldurarak ve belirtilen koşulları yerine getirerek başvuruda bulunmanız gerekmektedir.

Saygılarımızla,”

28.09.2018 - (.....) (KOÇASLANLAR):

“Sayın İlgili,

Bursa şube ve Kocaeli şube için başvuru formlarımızı, ödeme dekontlarımızı ve diğer istenilen belgeleri 3 ayrı mail olarak ilettim.

Teyidinizi rica eder, 1 Ekim 2018 tarihi itibari ile sisteme erişimimizin kapatılmamasını önemle rica ederim.

Saygılarımla,”

01.10.2018 - bayigelisim@temsamakina.com (TEMSA):

“(.....) merhaba,

Belgelerin asıllarını da bekliyoruz.

Saygılarımızla,”

08.10.2018 - bayigelisim@temsamakina.com (TEMSA):

“(.....) merhaba,

Geçen hafta sadece başvuru formunun aslı geldi. Formun son sayfasında belirtilen belgeleri bir dosya haline getirip gönderebilir misiniz?

Saygılarımızla,”

10.10.2018 - (.....) (KOÇASLANLAR):

“Merhaba,

19-40/651-277

*Formlarla birlikte tüm belgeleri tek bir dosya halinde gönderdik.
Tekrar kontrol edebilir misiniz, sizlere iletilmemiş olabilir mi?
Saygılarımla,”*

11.10.2018 - (.....) (KOÇASLANLAR):

*“Merhaba,
Bursa ve Kocaeli olarak iki dosya tek kargo olarak gönderilmişti.
Kontrol edebildiniz mi?
Saygılarımla,”*

16.10.2018 - bayigelisim@temsamakina.com (TEMSA):

*“(.....) merhaba,
Kargo henüz bize ulaşmadı. Kontrol edebilir misiniz?
Saygılarımızla,”*

16.10.2018 - (.....) (KOÇASLANLAR):

*“Bir problem olmalı zira gelmiş olduğunu söylediğiniz başvuru formu ile aynı paket içerisindeydi.
İstemiş olduğunuz ve formlarla birlikte göndermiş olduğumuz belgeler ıslak imzalı değildi. Islak imzalı olmayan bu belgeleri mail yoluyla da gönderebileceğimizi düşünüyorum fakat isterseniz kargo olarak da gönderebilirim.
Süreç bir hayli uzadı bu yüzden geri dönüşünüze göre hızlıca işlem yapayım daha fazla vakit kaybetmeyelim.
İyi çalışmalar dilerim.
Saygılarımla,”*

18.10.2018 - bayigelisim@temsamakina.com (.....):

*“(.....) merhaba,
Bir problem olmuş olabilir. Çünkü bana iki şubenin başvuru asılları küçük boy yurtiçi kargo poşetinde geldi.
Diğer belgeleri de kargo ile bekliyorum.”*

19.10.2018 - (.....):

*“Sayın İlgililer;
Önceki maillerimde başvuru sürecinin uzaması halinde sistemlerin kapatılmaması için ricada bulunmuştuk fakat sistemlerimiz pasif hale getirilmiştir.
Bu süre zarfında sistemlerin yeniden aktif edilmesini rica ederiz.
Ayrıca talebiniz üzerine Orhanlı Plazamızdan Volvo Trucks tabelalarını kaldırdık. Başvuru sürecimizin devam ettiği Bursa ve Kocaeli Plazalarımız için levha ve tabelaların kaldırılmasından yana değiliz. Sürecin sonuçlanmasını beklemek istiyoruz. Bu konuda da görüşlerinizi rica ederiz.
Saygılarımla,”*

22.10.2018 - bayigelisim@temsamakina.com (TEMSA):

“(.....) merhaba, Bildiğiniz gibi, Volvo Group ile imzalamış olduğunuz sözleşme 30 Eylül 2018 tarihi itibarı ile sona ermiştir. Bayilik başvuru süreciniz inceleme aşamasında olup firmanız ile Temsa arasında herhangi bir sözleşme imzalanmamış yada ticari ilişki tesis edilmemiştir. Bu nedenle, geçerli bir sözleşme olmaksızın: 1.Sistemlerinizi aktif hale getiremeyeceğimizi,

2.Volvo tabelalarını kullanmaya devam edemeyeceğinizi hatırlatmak isteriz.

Saygılarımızla,”

- (13) TEMSA (.....)'dan TEMSA çalışanı (.....)'ya gönderilen “Volvo Yetkili Servisleri Niteliksel Gereklilikleri – Güncelleme” konulu ve 18.02.2019 tarihli yazışmada şu ifadeler yer almaktadır:

(.....) (TEMSA):

“(.....),

En son cevabım aşağıdaki gibidir. Bursa ve İzmit için başvurularını yaptılar, başvuru ücretini de yatırdılar. Ancak başvuruyu sonuçlandırmadılar (formunun ekinde göndermeleri gereken belgeleri kargolamadılar).

Saygılarımla,”

- (14) Yukarıda yer verilen yazışmalar, bilgi ve belgeler çerçevesinde TEMSA ile KOÇASLANLAR arasındaki yetkili servis başvuru sürecinin aşağıdaki şekilde gerçekleştiği anlaşılmıştır:

- KOÇASLANLAR tarafından 01.08.2018 tarihinde hem VOLVO TRUCKS hem de TEMSA'ya bir ihtarname⁵ gönderilmiştir.
- VOLVO TRUCKS tarafından Renault marka araçlara ilişkin olarak yetkili servis kriterlerinin 30.04.2018 tarihinde gönderildiği, söz konusu ihtarname ile tekrar iletildiği, Volvo marka araçlar için ise artık yetkilinin TEMSA olduğu belirtilmiştir.
- 17.08.2018 tarihinde TEMSA tarafından gönderilen ihtarnamede ise başvurunun internet sitesi üzerinden yapılması gerektiği ifade edilmiştir.
- TEMSA tarafından gönderilen cevabi ihtarname üzerine KOÇASLANLAR 28.08.2018 tarihinde e-posta ile yetkili servis başvuru formunu talep etmiştir.
- 20.09.2018 tarihinde TEMSA başvuru formunu KOÇASLANLAR'a göndermiştir. Ancak bu süreçte 05.09.2018 tarihinde KOÇASLANLAR'ın Volvo Yetkili Servis Sistemi'ne erişimi kesilmiştir. Taraflar arasında yapılan görüşmeler neticesinde sistem tekrar aktif hale getirilmiştir.
- 24.09.2018 tarihinde KOÇASLANLAR önceliğin niteliksel kriterler olduğunu, bu kriterlerin talep edilmesine rağmen gönderilmediği, yalnızca başvuru formunun gönderildiğine dair TEMSA'ya bir e-posta göndermiştir.
- TEMSA tarafından gönderilen cevabi e-postada öncelikle başvuru formunun satın alınarak doldurulması gerektiği ifade edilmiştir.

⁵ Söz konusu ihtarname öncesinde KOÇASLANLAR tarafından 21.05.2018 tarihinde TEMSA'ya yetkili servis kriterlerini talep eden bir e-posta gönderildiği belirtilmişse de söz konusu e-posta yapılan incelemelerde elde edilememiştir. Bununla birlikte, KOÇASLANLAR yetkilileri ile yapılan görüşmelerde söz konusu e-postanın yanıtlanmaması üzerine TEMSA yetkilileri ile telefon görüşmelerinin yapıldığı, ancak bir sonuç alınamayınca ihtarname çekildiği ifade edilmiştir.

- 28.09.2018 tarihinde KOÇASLANLAR tarafından Bursa ve Kocaeli için başvuru ücretinin yatırıldığı ve diğer istenen belgelerin üç ayrı e-posta ile TEMSA'ya iletildiği belirtilmiştir.
 - 01.10.2018 tarihinde TEMSA kendisine yalnızca başvuru formunun iletildiğini, diğer istenen belgelerin gönderilmediğini, belgelerin asıllarının posta ile gönderilmesi gerektiğini KOÇASLANLAR'a iletmiştir.
 - 16.10.2018 tarihinde KOÇASLANLAR tekrar evrakların tamamını posta ile gönderdiğini, evrakların teslim alındığının teyit edildiğini belirtmiştir. TEMSA ise 18.10.2018 tarihi itibarıyla evrakların hala gönderilmediğini iddia etmiştir.
 - 19.10.2018 tarihinde KOÇASLANLAR'ın Volvo Yetkili Servis Sistemi'ne erişiminin kesildiği, sistemin yeniden aktif edilmesinin talep edildiği belirtilmiştir. Bununla birlikte, TEMSA'nın talebi üzerine Orhanlı'da bulunan KOÇASLANLAR bayiinde Volvo tabelalarının kaldırıldığı, ancak Bursa ve Kocaeli için başvuru süreci devam ettiğinden tabelaların kaldırılması taraftarı olmadıkları TEMSA'ya bir e-posta ile bildirilmiştir.
 - 22.10.2018 tarihinde TEMSA tarafından gönderilen cevabi e-postada KOÇASLANLAR ile VOLVO TRUCKS arasındaki anlaşmanın 30.09.2018 tarihinde sona erdiği, bu nedenle TEMSA ile KOÇASLANLAR arasında henüz sözleşme imzalanmadığından Volvo tabelalarının kullanmaya devam edilemeyeceği, sistemlerin de aktif hale getirilemeyeceği belirtilmiştir.
- (15) Söz konusu yetkili servis sözleşmesi imzalama süreci bu noktada tıkanmış olup, TEMSA tarafından KOÇASLANLAR'ın belgeleri tamamlanmaması nedeniyle sürecin askıda olduğu belirtilmiştir.

I.4. Değerlendirme

- (16) Başvuruda temel olarak, TEMSA'nın Volvo yetkili servisi olmak için KOÇASLANLAR'ın yaptığı başvuruyu yetkili servis kriterlerini teşebbüsle paylaşmayarak sürüncemede bıraktığı, ayrıca TEMSA'nın KOÇASLANLAR'ın faaliyetlerini ayrımcı bir şekilde zorlaştırdığı iddiaları bulunmaktadır. Bu çerçevede iddialar; 4054 sayılı Kanun'un 4. ve 6. maddeleri ile 2017/3 sayılı Tebliğ kapsamında incelenmiştir.

I.4.1. İlgili Mevzuat

- (17) Öneri araştırma tarafı teşebbüsler motorlu taşıtlar sektörünün bakım, onarım ve yedek parça hizmetleri pazarında faaliyet göstermektedirler. Bakım onarım hizmetleri pazarında faaliyet gösteren teşebbüsler yetkili servis ve bağımsız (özel) servis olarak iki temel başlık altında toplanmaktadır. Yetkili servisler, sağlayıcılar ile yaptıkları anlaşmalar çerçevesinde yetkilendirilen ve sağlayıcı tarafından kurulan bir dağıtım sistemi içerisinde hizmet veren teşebbüslerdir. Bağımsız servisler ise herhangi bir yetkilendirilmiş dağıtım ağı içinde yer almaksızın pazardaki araçlara bakım onarım hizmeti veren teşebbüslerdir. Hem periyodik bakım onarım hizmetleri hem de hasarlı araçların tamiri yetkili veya özel servislerde yaptırılabilir. Buna karşın garanti kapsamında yapılan parça değişimleri sadece yetkili servislerde yapılabilir.
- (18) Bakım onarım hizmetlerinin anılan özelliklerinden ötürü ilk olarak 2005/4 sayılı Motorlu Taşıtlar Sektöründeki Dikey Anlaşmalar ve Uyumlu Eylemlere İlişkin Grup Muafiyeti Tebliği'nde (2005/4 sayılı Tebliğ) düzenlemelere gidilmiş, ancak uygulamada yaşanan rekabetçi sorunların tam anlamıyla bertaraf edilememesi nedeniyle Tebliğ yenilenmiştir. 2017/3 sayılı Tebliğ'in bakım onarım hizmetleri pazarına ilişkin genel amaçları aşağıdaki gibi özetlenebilir:

- Satış ve satış sonrası hizmetlerdeki zorunlu birlikteliğin ortadan kaldırılması ile daha az bir sermaye ile bakım onarım pazarına giriş mümkün kılınarak yetkili servislerin sayısının ve bakım onarım pazarında rekabetin artırılması amaçlanmıştır.
 - Satış sonrası hizmetler bakımından sağlayıcıların pazar payı eşiklerini geçmesi halinde, niteliksel seçici dağıtım sistemi geniş uygulama alanı bulmuştur. Bu nedenle, gerekli kriterleri sağlayan teşebbüslerin pazara girişinin kolaylaştırılması ve satış sonrası için marka içi rekabetin artırılması hedeflenmiştir.
 - Çok markalılık düzenlemesi ile yetkili servislerin birden fazla markaya hizmet verme imkanına sahip olmaları sağlanmış, böylece marka içi ve markalar arası rekabetin artırılması öngörülmüştür.
 - Ek servis yeri açılmasına ilişkin düzenleme ile yetkili servislerin sağlayıcı karşısında güçlendirilmesi amaçlanmıştır.
 - Bağımsız teşebbüslerin teknik bilgi ve yedek parçaya erişimlerine ilişkin sağlayıcılara getirilen yükümlülüklerle, bağımsız servislerin yetkili servisler karşısında tüketiciler bakımından bir alternatif oluşturmalarının sağlanması hedeflenmiştir.
- (19) Bununla birlikte, 21.04.2009 tarihli ve 27207 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan “Hafif Yolcu ve Ticari Araçlardan Çıkan Emisyonlar 4 (EURO 5 ve EURO 6) Bakımından ve Araç Tamir ve Bakım Bilgilerine Erişim Konusunda Motorlu Araçların Tip Onayına İlişkin Yönetmelik ((AT) 715/2007)” ve 03.08.2011 tarihli ve 28014 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan “Ağır Hizmet Araçlarından Çıkan Emisyonlar (EURO 6) Bakımından ve Araç Tamir ve Bakım Bilgilerine Erişim Konusunda Motorlu Araçların Tip Onayına İlişkin Yönetmelik ((AT) 595/2009)” özel servislerin teknik bilgiye erişimini ayrıntılı bir biçimde düzenlemektedir. Söz konusu düzenlemeler özel servislerin teknik bilgiye erişimi bakımından yeterli kabul edildiğinden 2017/3 sayılı Tebliğ kapsamında ayrıca bir düzenleme getirilmemiştir. Bu noktada, teknik bilgiye erişime dair uyumsuzlukların aynı zamanda 4054 sayılı Kanun’un 6. maddesi çerçevesinde ele alınabileceği ve bu madde çerçevesinde yapılacak değerlendirmede yukarıda belirtilen mevzuattaki esasların dikkate alınacağı belirtilmelidir. Ayrıca, anılan mevzuatın kapsamadığı eğitime erişimin engellenmesi ile 2008 yılı öncesinde piyasaya çıkan taşıtlara ilişkin teknik bilgi talepleri hakkındaki uyumsuzluklar bakımından da 4054 sayılı Kanun’un 6. maddesi kapsamında değerlendirme yapılması mümkündür.
- (20) Markalar arası ve marka içi rekabetin sağlanması ve bağımsız teşebbüslerin rekabet gücünün artırılması da Tebliğ’in temel amaçları arasında sayılmaktadır. Marka içi rekabetin korunmasına ilişkin en önemli düzenlemeler anlaşma koşulları ve fesih sürelerine ilişkindir. Bu kapsamda, sağlayıcı ile dağıtıcı arasında yapılan bir anlaşmanın grup muafiyetinden faydalanabilmesi için aranan koşullardan biri; anlaşmanın en az beş yıl süreli olması ve anlaşmada yer alacak olan yenileme isteğini anlaşmanın sona ermesinden asgari altı ay önce bildirmeyi her iki tarafın da kabul etmesi veya anlaşmanın belirsiz bir süre için yapılması halinde feshi ihbar süresinin her iki taraf için de en az iki yıl olmasıdır. Bu düzenleme ile sağlayıcının, dağıtıcıların Tebliğ uyarınca sınırlanamayacak davranışlarda bulunması nedeniyle anlaşmayı derhal sona erdirmesini engellemek ve marka içi rekabeti korumak amaçlanmıştır.
- (21) Her ne kadar 2005/4 sayılı Tebliğ’in getirdiği sistematik 2017/3 sayılı Tebliğ ile temelde korunmuş olsa da, özellikle muafiyetin genel koşulları bakımından 2017/3 sayılı Tebliğ’in getirmiş olduğu bazı farklılıklar bulunmaktadır.

- (22) 2017/3 sayılı Tebliğ'in 5.1. maddesinde bu Tebliğ ile sağlanan muafiyetin, nicel seçici dağıtımı ve münhasır dağıtımı konu alan anlaşmalar bakımından; taşıt sağlayıcısının motorlu taşıt sağladığı ilgili pazardaki pazar payının %30'u aşmaması, taşıt veya yedek parça sağlayıcısının yedek parça sağladığı ilgili pazardaki pazar payının %30'u aşmaması, taşıt sağlayıcısının bakım ve onarım hizmeti sağladığı ilgili pazardaki pazar payının %30'u aşmaması, bakım ve onarım zincirleri bakımından ağ kurucusu teşebbüsün bakım ve onarım pazarındaki pazar payının %30'u aşmaması durumunda uygulanacağı; 5.2. maddesinde ise nitel seçici dağıtım sistemi bakımından pazar payı eşiği bulunmadığı hüküm altına alınmıştır. Volvo yetkili servis ağının pazar payının %30'u aşmış olduğu varsayılarak nitel seçici dağıtım sisteminin benimsendiği anlaşılmaktadır.
- (23) 2017/3 sayılı Tebliğ'in 4. maddesinde nitel seçici dağıtım sistemi; *"Sağlayıcının, dağıtıcılar için sadece nitel olan, anlaşma konusu mal veya hizmetlerin niteliğinin gerektirdiği, dağıtım sistemine katılmak için başvuran tüm aday teşebbüsler için aynı olacak şekilde belirlenen ve ortaya konan, ayrımcı bir biçimde uygulanmayan ve doğrudan ya da dolaylı olarak dağıtıcıların sayısını sınırlamayan kriterler kullandığı seçici dağıtım sistemi"* şeklinde tanımlanmıştır.
- (24) 2017/3 sayılı Tebliğ'in genel hedefleri doğrultusunda Tebliğ'de yetkili dağıtıcılar ile yetkili servisler üzerinde kalite ve fiyat baskısı yaratarak rekabeti güçlendirecek olan özel servislerin pazarda alternatif oyuncu olmasını kolaylaştıracak hükümlere yer verilmiştir. Satış sonrası hizmetlerin sunulmasında nitel seçici dağıtım sisteminin benimsenmesi sayesinde, pazarda esnek bir dağıtım ağının oluşturulduğu ve kar marjlarının yüksek seyrettiği bakım ve onarım hizmetleri alanında pazara girişlerin artmış olduğu gözlenmiştir. Tüketicinin daha fazla servis noktasına ulaşmasını hedefleyen bu düzenlemenin kısmen hedefine ulaştığı anlaşılmıştır. Dolayısıyla yeni düzenlemede nitel seçici dağıtım sistemine ilişkin esaslar temel olarak korunmuştur.
- (25) Bununla birlikte; 2005/4 sayılı Tebliğ'in uygulanması esnasında, hangi kriterlerin nitel kabul edilebileceği, başvuru sahiplerinin nitel kriterleri sağlayıp sağlamadığının tespiti gibi pek çok sorunla karşılaşmıştır. Belirtilen sorunların özel hukuk hükümleri çerçevesinde mahkemelerce çözümlenmesi mümkün olduğundan sistemin uygulanması bakımından engel teşkil etmeyeceği kabul edilmiş; bu nedenle, Tebliğ'in uygulanması bakımından, kriterlerin niteliğinin ve kriterlerin sağlanıp sağlanmadığının tespiti mahkemelere bırakılmıştır.
- (26) 2017/3 sayılı Tebliğ ile asıl amaçlanan mümkün olduğunca çok sayıda teşebbüsün adil ve gerekli kriterleri sağlamak koşuluyla yetkili servis olabilmesini sağlamak, gerek hâlihazırdaki yetkili servisler gerekse aday teşebbüsler arasında her türlü ayrımcı uygulamaya son verilmesi suretiyle de pazardaki rekabet seviyesinin artırılmasıdır.

I.4.2. TEMSA'nın Yetkili Servis Atama Süreci Hakkında Değerlendirme

- (27) VOLVO TRUCKS, 2013 yılında Volvo ve Renault markalı kamyonlar için çift markalı yetkili servis anlaşmaları akdetmeye başlamış; bu tarihten önce yalnızca Renault markası ile yetkili servis sözleşmesi bulunan KOÇASLANLAR bu tarihten itibaren Volvo ve Renault marka ağır ticari araçların servis hizmetlerinin sağlanması ve yedek parçaların satışı için yetkili servis sözleşmesi imzalamıştır.
- (28) KOÇASLANLAR ile yapılan görüşmelerde VOLVO TRUCKS ile arasında niteliksel kriterlerin yerine getirilmesi ve yetkili servis sözleşmesi imzalanması süreçlerinin, TEMSA'ya devredilmesine kadar sorunsuz bir şekilde devam ettiği belirtilmiştir. VOLVO TRUCKS da KOÇASLANLAR ile imzalanmış olan yetkili servis sözleşmelerinin tip sözleşmeler olduğunu, sözleşmelerde nitel seçici dağıtım sisteminin benimsendiğini ve

19-40/651-277

sözleşmelerin 2005/4 sayılı ve 2017/3 sayılı Tebliğler ile uyum içinde olduğunu belirtmiştir.

- (29) Dosyadaki belgelerden; VOLVO TRUCKS'ın Volvo markalı araçlar için yetkili servis operasyonlarını TEMSA'ya devretmesinin ardından TEMSA tarafından VOLVO TRUCKS yetkili servis ve yedek parça bayilik ağının oluşumunda da nitel seçici dağıtım sisteminin benimsendiği anlaşılmaktadır.
- (30) TEMSA ile VOLVO TRUCKS arasında 2016 yılında imzalanan ithalatçı sözleşmesi ile taraflar; Volvo marka araçların Türkiye'de yetkili servis ağının yürütülmesi işini TEMSA'nın devralması, VOLVO TRUCKS'ın mevcut yetkili servisleri ile sözleşmelerinin süreleri sona erene kadar sürecin VOLVO TRUCKS ile yürütülmesi, ancak sürenin bitiminden itibaren süreci TEMSA'nın serbestçe belirlemesi hususunda anlaşmışlardır.
- (31) TEMSA'nın süreci devralmasının ardından kendisinin yeni bir yetkili servis ağı kurduğu, daha önce VOLVO TRUCKS ile anlaşması olan ve içlerinde KOÇASLANLAR'ın da bulunduğu bazı yetkili servislerle çalışmadığı, söz konusu yetkili servislerin yerine başka servislerle sözleşmeler imzaladığı anlaşılmıştır. Aşağıdaki tablolarda VOLVO TRUCKS'ın 2013-2018 yılları arasındaki yetkili servis ağı ile TEMSA'nın Volvo markalı araçlara ait mevcut yetkili servis listesine yer verilmektedir.

Tablo 1: VOLVO TRUCKS 2013-2018 Yetkili Servis Listesi

No.	Yetkili Servis Adı	Şehir
1.	Hadımköy Truck Center-Volvo Group Otomotiv	İstanbul
2.	Orhanlı Truck Center- Volvo Group Otomotiv	İstanbul
3.	KOÇASLANLAR	Bursa
4.	KOÇASLANLAR	İzmit
5.	KOÇASLANLAR	Düzce
6.	KOÇASLANLAR	Eskişehir
7.	KOÇASLANLAR	Balıkesir
8.	KOÇASLANLAR	İzmir
9.	KOÇASLANLAR	Denizli
10.	ÖZMUTLUBAŞ	İzmir
11.	Assar Otomotiv Tic. Ltd. Şti. (ASSAR OTOMOTİV)	Antalya
12.	CEYHAN	Ankara
13.	ÖMER EKBİÇ	Erzurum
14.	ÖMER EKBİÇ	Samsun
15.	ÖMER EKBİÇ	Trabzon
16.	SAĞLAM	Antakya
17.	GÖKDENİZLER	Mersin
18.	İMAM KAYALIOĞULLARI	Gaziantep
19.	İMAM KAYALIOĞULLARI	Adana
20.	İMAM KAYALIOĞULLARI	Mersin

Tablo 2: TEMSA Mevcut Yetkili Servis Listesi

No.	Yetkili Servis Adı	Şehir
1.	ARTİFE SERVİSİNE	Kocaeli
2.	CEYHAN	Ankara
3.	GÖKDENİZLER	Mersin
4.	İMAM KAYALIOĞULLARI	Gaziantep
5.	ÖZMUTLUBAŞ	İzmir
6.	SAĞLAM	Antakya
7.	SAMİ USTA	Trabzon
8.	TAŞAR OTOMOTİV	Antalya
9.	TAŞIN MOTORLU ARAÇLAR	Bursa
10.	TAŞIN MOTORLU ARAÇLAR	Kocaeli
11.	TEMSA (Hadımköy)	İstanbul

- (32) TEMSA'dan elde edilen bilgilere göre; 2013-2018 yılları arasında VOLVO TRUCKS bayisi olan teşebbüslerden ASSAR OTOMOTİV, GÖKDENİZLER, İMAM KAYALIOĞULLARI (Adana, Mersin), KOÇASLANLAR (Düzce, Denizli, İzmir), ÖMER EKBİÇ (Erzurum, Samsun, Trabzon) ve Özkılıç Motorlu Araçlar Tek. İnş. San. Tic. Ltd. Şti.'nin TEMSA'ya başvuru yapmadığı için onlarla çalışılmadığı belirtilmiştir. KOÇASLANLAR'ın ise Bursa ve Kocaeli için başvuru sürecini tamamlamadığından şu an değerlendirme aşamasında olduğu belirtilmiştir.
- (33) TEMSA, devir işleminin tamamlanmasının ardından işin sürekliliğinin sağlanması, müşteri mağduriyetleri yaratılmaması ve marka imajının korunması açısından normal ağıni sıfırdan oluşturmak yerine bazı yöntemler uygulayarak sistemin devamlılığını sağladığını belirtmiştir. TEMSA, kendi başvuru sistemini kurmadan önce, başvuru sistemini değerlendirirken VOLVO TRUCKS yetkili servis hizmetinin kesintisiz devam edebilmesi için, güven duyduğu basiretli bir tacir olarak değerlendirdiği yetkili servis adayları ile niyet mektupları imzaladığını belirtmiştir.
- (34) TEMSA, yetkili servis sözleşme imzalama sürecinin aşağıdaki sıra ile gerçekleştiğini bildirmiştir: “
- (i) <https://www.volvotrucks.com.tr/tr-tr/about/contact.html> adresinde, "Yetkili Servislik başvuru formu talebiniz için tıklayınız" ibaresi yer almaktadır.
- "Tıklayınız" ibaresinin tıklanması ile bayigelisim@temsamakina.com e-posta adresi açılmaktadır.
- Volvo Trucks yetkili servisi olmak isteyen bir teşebbüsün, bu e-posta adresine talebini içeren, -herhangi bir şekilde tabi olmayan- bir e-posta göndermesi gerekmektedir.
- (ii) (.....).
- (iii) (.....).
- (iv) (.....).
- (v) (.....).
- (vi) (.....).
- (vii) (.....).”

19-40/651-277

- (35) TEMSA, yetkili servis atama sürecinde “Yetkili Servisler için Seçici Sistem Gereklilikleri”nin (Kriterler), yetkili servis adayının bir şekilde sağlayabileceği gereklilikler olduğunu ifade etmektedir. TEMSA açısından aday yetkili servislerin değerlendirilmesinde önemli olan aşamanın adayın güvenilir olup olmadığı hakkında yapılan araştırmalar ve görüşmeler olduğu belirtilmektedir.
- (36) Aşağıdaki tabloda TEMSA'nın yetkili servislerinden elde edilen bilgiler ışığında yetkili servislerin atanma süreci özetlenmektedir.

Tablo 3: TEMSA Yetkili Servisleri Atanma Süreci

Yetkili Servis Adı	Şube	Başvuru Süreci, Mevcut Durum ve Açıklamalar
ÖZMUTLUBAŞ	İzmir	2001 yılından itibaren VOLVO TRUCKS yetkili servisi olarak hizmet veren bayi, 20.09.2018 tarihinde Yetkili Servis Başvuru formu ve gerekli belgeler ile birlikte TEMSA'ya başvuruda bulunmuş, 01.10.2018 tarihinden itibaren geçerli olacak Yetkili Servis Sözleşmesi (YSS) imzalamıştır. <i>(Başvurunun sonuçlanması azami 11 gün sürmüştür.)</i>
CEYHAN	Ankara	1995 yılından itibaren VOLVO TRUCKS yetkili servisi olan bayi, 17.08.2018 tarihinde TEMSA'ya yetkili servislik başvurusunda bulunmuş, 26.09.2018 tarihinde 01.10.2018 tarihinden itibaren geçerli olacak şekilde TEMSA ile 5 yıl süreli YSS imzalamıştır. <i>(Başvurunun sonuçlanması 39 gün sürmüştür.)</i>
SAĞLAM	Antakya	18.11.2004 tarihinden itibaren VOLVO TRUCKS yetkili servisi olan bayi 29.08.2018 tarihinde yetkili servislik için TEMSA'ya başvuruda bulunmuş, 01.10.2018 tarihinde TEMSA ile YSS imzalamıştır. <i>(Başvurunun sonuçlanması 32 gün sürmüştür.)</i>
GÖKDENİZLER	Mersin	2014 yılından itibaren VOLVO TRUCKS ve RENAULT TRUCKS yetkili servisliğini yürüten bayi, 15.08.2018 tarihinde TEMSA'ya yetkili servislik başvurusunda bulunmuş, 13.09.2018 tarihinde gerekli belgeler ve başvuru tamamlanmış ve 01.10.2018 tarihinde yürürlüğe girecek olan YSS imzalanmıştır. <i>(Başvurunun sonuçlanması 28 gün sürmüştür.)</i>
ARTİFE SERVİSİNE	Kocaeli	TEMSA'dan önceki dönemde hiçbir çekici markasının yetkili servisliğini yapmamış olan bayi, 2017 yılının Kasım ayından itibaren TEMSA ile yetkili servislik konusunda görüşmelere başlamıştır. 01.06.2018 tarihinde TEMSA ile aralarında YSS imzalanmıştır. <i>(Başvuru hakkında net bir tarih verilmemekle birlikte görüşmeleri müteakip 7 ay içerisinde sözleşme imzalanmıştır.)</i>
SAMI USTA	Trabzon	TEMSA tarafından gönderilen yazıda teşebbüsün VOLVO TRUCKS yetkili servisliğine devam ettiği bilgisi yer almaktadır.
TAŞAR OTOMOTİV	Antalya	10.04.2017 tarihinde TEMSA ile Niyet Mektubu imzalanmasıyla başvuru süreci başlamıştır. Bayide çeşitli düzenleme ve iyileştirmeler yapıldıktan sonra 15.06.2017 tarihinde TEMSA ile YSS imzalanmıştır. <i>(Başvurunun sonuçlanması niyet mektubunun imzalanmasından itibaren 66 gün sürmüştür.)</i>

Tablo 3'ün Devamı		
Yetkili Servis Adı	Şube	Başvuru Süreci, Mevcut Durum ve Açıklamalar
Taşın Otomotiv İnş. Nakliyat San. ve Tic. Ltd. Şti. (TAŞIN OTOMOTİV)	Kocaeli	Teşebbüs VOLVO TRUCKS yetkili servis operasyonlarının TEMSA tarafından devralınmasından önceki dönemde VOLVO TRUCKS bayiliği yapmamıştır. TEMSA ile 23.02.2017 tarihinde Niyet Mektubu imzalanarak VOLVO TRUCKS yetkili servisliğine başvuru süreci başlamıştır. TEMSA tarafından istenilen belgeler teslim edilmiş ve 22.01.2018 tarihinde yapılan başvuru neticesinde 01.02.2018 tarihinde TEMSA ile YSS imzalanmıştır. <i>(Başvurunun sonuçlanması niyet mektubunun imzalanmasından itibaren yaklaşık bir sene, başvuru tarihinden itibaren 10 gün sürmüştür.)</i>
TAŞIN MOTORLU ARAÇLAR	Bursa	Teşebbüs VOLVO TRUCKS yetkili servis operasyonlarının TEMSA tarafından devralınmasından önceki dönemde VOLVO TRUCKS bayiliği yapmamıştır. TEMSA ile 07.03.2017 tarihinde Niyet Mektubu imzalanarak VOLVO TRUCKS yetkili servisliğine başvuru süreci başlamıştır. TEMSA tarafından gönderilen İş Planı doldurulmuş, değerlendirme toplantısı gerçekleştirilmiş, istenilen belgeler teslim edilmiş ve 20.04.2017 tarihinde yapılan başvuru neticesinde 15.06.2017 tarihinde TEMSA ile YSS imzalanmıştır. <i>(Başvurunun sonuçlanması başvuru tarihinden itibaren 56; niyet mektubunun imzalanmasından itibaren 96 gün sürmüştür.)</i>

- (37) Yukarıdaki tablodan, VOLVO TRUCKS yetkili servisliği yapmakta olan teşebbüslerin yetkili servis olarak yeniden atanma sürecinin ortalama bir ayda tamamlandığı, yeni bayilerin atanma sürecinin daha uzun sürdüğü anlaşılmaktadır. Ayrıca adayların başvuru sürecine ilişkin yukarıda açıklanan prosedürün katı bir şekilde uygulanmadığı, bazı adayların niyet mektubu ve ardından başvuru formunu doldurduğu yetkili servisliği yenileme talebinde olanların ise sadece başvuru formu doldurduğu görülmektedir.
- (38) Kılavuz'a göre nitel seçici dağıtım sistemini uygulayan sağlayıcının, tüm ilgililere kriterlerinin ne olduğunu bildirmesi ve benzer bölgelerdeki dağıtıcılar için aynı kriterleri uygulaması tavsiye edilmiştir. TEMSA'nın uygulamasında ise önce başvuru formu ve ekindeki belgelerin eksiksiz bir şekilde tamamlaması beklenmekte, devamında yapılan yüz yüze görüşme neticesinde kriterler bildirilmektedir. TEMSA'nın Volvo yetkili servis ağı bünyesinde faaliyet göstermek isteyen dağıtıcıların yetkili servis adaylarının başvuru süreci ortalama bir ay sürmekte iken yeni adayların kriterleri sağlaması için daha uzun bir süre geçtiği anlaşılmaktadır.
- (39) Satış sonrası hizmetlerin sunulmasında nitel seçici dağıtım sisteminin benimsenmesinin hedeflerinden biri de tüketicinin daha fazla servis noktasına ulaşmasıdır. Nitel seçici dağıtım sistemine ilişkin 2005/4 sayılı Tebliğ'de hüküm altına alınan esaslar, 2017/3 sayılı Tebliğ'de de temel olarak korunmuştur. Buna göre sağlayıcının hazırladığı niteliksel kriterler ve bu kriterleri nasıl yerine getireceğine ilişkin dokümanlar yetkili servis adayının talebi üzerine hemen verilecek şekilde hazır bulunmalıdır. Bu sayede sisteme girmek isteyen adaylar için şeffaflık ve belirlilik sağlanabilecektir.

I.4.3. KOÇASLANLAR'ın Yetkili Servis Başvuru Sürecine İlişkin Değerlendirme

- (40) TEMSA tarafından yapılan açıklamalarda; KOÇASLANLAR'a 17.08.2018 tarihinde gönderilen ihtarname ile niteliksel kriterlerin, geçerli bir başvuru yapan ve başvuru gereklerini yerine getiren adaylara sağlandığı, internet üzerinden başvuru yapılması gerektiği, KOÇASLANLAR tarafından 28.08.2018 tarihinde adaylık talebini içeren e-postanın gönderildiği, başvuru formu gönderilmekle beraber başvuru formunun ekinde gönderilmesi gereken belgelerin ulaştırılmaması nedeniyle KOÇASLANLAR'ın başvuru

sürecinin askıda olduğu, bir sonraki aşama olan belgelerin değerlendirilme sürecine geçilemediği belirtilmiştir.

- (41) Ayrıca Yetkili Servis Sözleşmesi imzalama sürecinde TEMSA, KOÇASLANLAR ile olan görüşmelerinde KOÇASLANLAR'dan iş kalitesini ve müşteri memnuniyetini artırmalarını istediklerini, ancak TEMSA'nın bu yönde bir eyleme geçmeden önce kendileri ile sözleşme imzalamak zorunda olduklarını belirttiğini iddia etmektedir.
- (42) TEMSA, KOÇASLANLAR'ın yetkili servis başvurusunun sonuçlanmamasının gerekçelerinden biri olarak KOÇASLANLAR hakkında kendilerine çözülemeyen (tekrar eden) arıza, onarım şeklinden memnuniyetsizlik, personel yaklaşımı, garanti politikası, stoklarda parça bulunmaması, geç hizmet ve yetersiz bilgilendirme gibi konularda şikâyetler ulaştığını belirtmiştir. Söz konusu şikâyetler hakkında TEMSA'nın Kuruma sunduğu e-posta yazışmaları aşağıda özetlenmektedir.
- (43) 20.02.2017 tarihinde TEMSA tarafından KOÇASLANLAR'a gönderilen e-posta ile Polat İnşaat'a ait aracın KOÇASLANLAR tarafından onarımı sonrasında saatler içerisinde yeniden arızalanması ile ilgili KOÇASLANLAR'dan bilgi talep edildiği, ancak KOÇASLANLAR tarafından bu e-postaya cevap verilmediği belirtilmiştir. 14.04.2017 tarihinde ise TEMSA tarafından KOÇASLANLAR'a tekrar bir e-posta gönderildiği, KOÇASLANLAR tarafından yapılan sübap ayarlarının kalitesi ile ilgili hem TEMSA'nın hem de VOLVO TRUCKS'ın kuşku içinde olduğunun dile getirildiği, onarım kalitesinin acilen yükseltilmesinin talep edildiği ifade edilmiştir. KOÇASLANLAR ise cevabında TEMSA'nın izlediği bu tutumun uygun olmadığını belirttiği görülmüştür.
- (44) 31.07.2017 tarihinde TEMSA'ya ulaşan müşteri şikâyeti sonrasında TEMSA tarafından KOÇASLANLAR'a gönderilen e-posta ile Özakar firmasına ait Volvo marka araca KOÇASLANLAR İzmir yetkili servisinde Renault marka yağ koyulduğu, araçta değişmesi gereken filtrenin değiştirilmediği, yapılan bakım ve onarımlardan bazılarının müşterinin kendisinin onayının alınmadan yapıldığını iddia ettiği ve bu bakım ve onarımlara ilişkin çıkarılan ödemelere itiraz ettiği bildirilmiştir. KOÇASLANLAR tarafından söz konusu şikâyetlerin Mart ayında yapılan onarımlara ilişkin olduğu belirtilmiş olup, aracın Bursa şubesine yönlendirilmesi ve gerekli işlemlerin bu noktada yapılması talep edilmiştir. Bu talebin müşteri tarafından kabul edilmemesi sonucunda ise yağ bedelinin iadesi kabul edilmiştir.
- (45) TEMSA tarafından yapılan açıklamalara göre TEMSA ile VOLVO TRUCKS arasında 2016 yılında imzalanan İthalatçı Sözleşmesi ile Volvo marka araçların Türkiye'de yetkili servis ağının yürütülmesi işini TEMSA'nın devraldığı, bu kapsamda Volvo yetkili servislerinin sözleşme sürelerinin sona erdiği 30.09.2018'e kadar sözleşme ilişkilerinin muhatabının VOLVO TRUCKS olacağı, ithalatçı sözleşmesi gereği 02.01.2017 itibarıyla TEMSA'nın mevcut yetkili servislerin yedek parça tedarik, garanti hizmetlerinin sunulması, teknik destek ve müşteri ilişkileri konularında Türkiye'deki sağlayıcısı halinde geldiği, müşteri şikâyetlerinin TEMSA'ya iletilmesi halinde yine TEMSA tarafından değerlendirildiği, yetkili servislerin sözleşmeleri kapsamındaki yükümlülükleri ilgilendiren alanlarda veya hukuki bir yaptırımın gerekmesi halinde TEMSA'nın (hukuken sözleşmenin tarafı olmaması ve ithalatçı sözleşmesi kapsamında TEMSA'nın hukuki bir sorumluluk üstlenmemesi hükmü gereğince) yalnızca yetkili sözleşmelerin tarafı olan VOLVO TRUCKS'a bildirim yapılması gerektiği anlaşılmaktadır.
- (46) Polat İnşaat ve Özakar şikâyetlerinin gerçekleştiği tarihlerde KOÇASLANLAR'ın yetkili servisiği devam etmektedir. KOÇASLANLAR'ın yetkili servis sözleşmesinin 25.5'inci maddesine göre; (.....). Bununla birlikte VOLVO TRUCKS tarafından KOÇASLANLAR'a sözleşme kapsamında tazminata hükmedildiği ya da fesih hükümleri çerçevesinde

taahhütlü mektup veya noter vasıtasıyla gönderilen bir bildirim yapılmadığı anlaşılmaktadır.

- (47) KOÇASLANLAR'a ilişkin bir başka şikâyet ise yapılan yerinde incelemelerde VOLVO TRUCKS'ta elde edilen belgelerde Cengiz İnşaat'a ait araca KOÇASLANLAR tarafından verilen hizmet neticesinde yapılan motor yatak sarma şikâyeti hakkındadır. Söz konusu şikâyet hakkında hazırlanan teknik rapor yapılan yerinde inceleme sonrasında VOLVO TRUCKS tarafından sunulmuştur. Taraflardan söz konusu olay hakkında açıklama talep edilmiştir.
- (48) TEMSA tarafından yapılan açıklamada söz konusu sorunun KOÇASLANLAR'ın VOLVO TRUCKS ile sözleşmesinin devam ettiği süreçte yaşandığı, ancak sözleşme sona erdikten sonra tespit edildiğinin anlaşıldığı belirtilmiştir. Arızaya ilişkin hazırlanan teknik raporda yer verildiği üzere sorunun işçilik hatasından kaynaklandığı, ancak söz konusu sorunun KOÇASLANLAR'ın VOLVO TRUCKS ile sözleşmesi devam ederken meydana geldiği, o sürede TEMSA ile KOÇASLANLAR arasında herhangi bir hukuki ilişkinin olmadığı, dolayısıyla KOÇASLANLAR'a karşı herhangi bir yaptırımında bulunulmadığı ifade edilmiştir.
- (49) VOLVO TRUCKS tarafından yapılan açıklamada ise anılan şikâyet ve şikâyete konu Volvo marka kamyon için TEMSA tarafından hazırlanmış teknik raporun VOLVO TRUCKS ya da VOLVO TRUCKS ile akdedilen herhangi bir sözleşme ile ilgili ve/veya ilişkilendirilebilir nitelikte olmadığı, zira ilgili araca ilişkin şikâyetin VOLVO TRUCKS ile KOÇASLANLAR arasındaki yetkili sözleşmenin sona erme tarihinden sonra ortaya çıktığı ve VOLVO TRUCKS'a iletildiği belirtilmiştir. İlgili sözleşmenin sona ermesinden sonra gerek sözleşmesel bir dayanağın yokluğu gerekse de VOLVO TRUCKS lehine hukuki bir menfaatin bulunmaması sebebiyle KOÇASLANLAR'a yönelik herhangi bir işlemin gerçekleştirilmediği ifade edilmiştir.
- (50) KOÇASLANLAR tarafından yapılan açıklamada ise söz konusu aracın servise ilk olarak 11.06.2018 tarihinde geldiği, daha sonra aracın ikinci kez arızalanması üzerine ikinci arıza tarihinde KOÇASLANLAR'ın VOLVO TRUCKS yetkili servisliği sona ermiş olduğundan, yapılacak işlemlerin garanti kapsamında yapılabilmesi amacıyla söz konusu aracın TEMSA'nın bilgisi dâhilinde TAŞIN OTOMOTİV Volvo Servisi'ne gittiği, daha sonra ise bizzat TEMSA tarafından hazırlanan ve Cengiz İnşaat'a ait aracın onarımının garanti kapsamında yapılmasına onay vermeyen ve KOÇASLANLAR'ın teknik olarak katılmadığını belirttiği teknik rapora istinaden söz konusu aracın müşterinin bilgisi dahilinde kurtarıcı ile KOÇASLANLAR servisine getirildiği ve araca verilen hizmetlerin Cengiz İnşaat'ın müşteri memnuniyetinin sağlanması amacıyla ücretsiz olarak verildiği ifade edilmiştir.
- (51) TEMSA tarafından ayrıca KOÇASLANLAR'ın kalite ve fiyatları konusunda iki adet müşteri şikâyeti ve teşebbüsün kendi çalışanlarından biri tarafından el yazısı ile hazırlanmış ifade sunulmuştur. Ayrıca TEMSA, KOÇASLANLAR'a ilişkin olarak gelen şikâyetlere ek olarak KOÇASLANLAR'ın müşteri memnuniyeti ön koşulu olan %(.)'in altında kaldığı ve KOÇASLANLAR İzmit şubesinin diğer bayiler arasında sonuncu olduğunu belirtmiştir. Müşteri memnuniyet anketi ile ilgili olarak belirtilmesi gereken bir husus, söz konusu anket neticesinde alınan puanın yetkili servisin o yıl sonunda alacağı prim için belirleyici olmasıdır. TEMSA'da yapılan incelemede elde edilen belgeye göre hizmet kalitesi ölçme araçlarından olan müşteri memnuniyet ve tavsiye anket sonuçlarının %(.) ve üzerinde olması halinde servisin yedek parça yıllık net cirosu üzerinden %(.) oranında prim hak edeceği, KOÇASLANLAR İzmit'in olan müşteri memnuniyeti anket sonucunun ise ön şart olan %(.)'in altında kaldığı anlaşılmaktadır.

- (52) Müşteri memnuniyet anketi ile ilgili olarak VOLVO TRUCKS'tan bütün bayilerin anket sonuçları talep edilmiş olup, aşağıdaki tabloda bu sonuçlara yer verilmiştir.

Tablo 4: 2016 Yılına İlişkin VOLVO TRUCKS Bayileri Müşteri Memnuniyet Anketi (%)

Bayi	Anket Sonucu
SAĞLAM Antakya	(.....)
CEYHAN Ankara	(.....)
İMAM KAYALI Mersin	(.....)
KOÇASLANLAR Bursa	(.....)
GÖKDENİZLER Gaziantep	(.....)
Orhanlı Truck Center	(.....)
KOÇASLANLAR İzmir	(.....)
ÖMER EKBIÇ Trabzon	(.....)
ÖZMUTLUBAŞ İzmir	(.....)
GÖKDENİZLER Mersin	(.....)
KOÇASLANLAR Düzce	(.....)
KOÇASLANLAR İzmit	(.....)
ÖMER EKBIÇ Samsun	(.....)
KOÇASLANLAR Denizli	(.....)
ASSAR OTOMOTİV Antalya	(.....)

- (53) Yukarıdaki tabloda KOÇASLANLAR Bursa ve İzmir yetkili servislerinin anket sonucunda aldığı puanların %(.....)'in üzerinde olduğu, Düzce, İzmit ve Denizli yetkili servislerinin %(.....)'in altında olduğu görülmektedir. Tabloya göre yine %(.....)'in altında puan alan GÖKDENİZLER Mersin'in TEMSA ile yetkili servis sözleşmesi imzaladığı anlaşılmaktadır. ÖMER EKBIÇ'in yetkili servis başvurusunda bulunmadığı ve ASSAR OTOMOTİV Antalya'nın ise artık ÖZMUTLUBAŞ unvanıyla faaliyet gösterdiği bilgisi edinilmiştir. Dolayısıyla müşteri memnuniyet anketinin tek başına yetkili servis olarak atanmaya etkili olmadığı görülmektedir. Ancak, TEMSA'nın açıklamalarından KOÇASLANLAR'ın müşteri şikâyetleri nedeniyle güvenilir iş ortağı adayı olarak değerlendirilemediğinden başvurusunun askıda kalmaya devam edeceği anlaşılmaktadır. Bu noktada Kılavuz'da yer alan istisnai durumun dosya konusu olay bakımından ele alınması gerekmektedir. Kılavuza göre nitel seçici dağıtım sistemini benimseyen bir sağlayıcı, dağıtıcıları için yalnızca nitel kriterler koyabilecek ve anlaşmaları sona ermiş, ancak sağlayıcının ağı bünyesinde faaliyetlerine devam etmek isteyen dağıtıcılar da dâhil olmak üzere, bu kriterleri karşılayan tüm dağıtıcıların ağı bünyesinde çalışmasına izin vermek zorunda olacaktır. Bununla birlikte bu kurala, genel hukuk prensipleri uyarınca, haklı sebeplerle fesih hallerinin bu zorunluluğun dışında tutulacağı açıktır demek suretiyle istisna hükmü eklenmiştir.
- (54) TEMSA tarafından müşteri şikâyetlerinin ve diğer hukuka aykırı uygulamaların önüne sürülmesi nedeniyle VOLVO TRUCKS, RENAULT TRUCKS ile KOÇASLANLAR arasında akdedilen Yetkili Servis Sözleşmesi'nin Olağanüstü Fesih başlıklı 40. maddesi incelenmiştir. Buna göre, sözleşme döneminde VOLVO TRUCKS'ın müşteri şikâyetleri veya herhangi bir nedenle anılan sözleşme maddesi çerçevesinde olağanüstü fesih yoluna gitmediği anlaşılmaktadır. Bununla birlikte TEMSA'nın KOÇASLANLAR'ın başvurusunu sonuçsuz bırakmasının nedeninin, TEMSA'nın Kuruma sunduğu müşteri şikâyetleri olduğu yönündeki açıklamaları dikkate alındığında, TEMSA'nın söz konusu gerekçeleri haklı sebep olarak değerlendirdiği anlaşılmaktadır.
- (55) Kılavuz'a göre Tebliğ'in uygulanması bakımından kriterlerin sağlanıp sağlanmadığının tespiti mahkemelere bırakılmıştır. Benzer şekilde 2017/3 sayılı Tebliği açıklayan Kılavuz'da açıklandığı üzere haklı sebeple fesih hallerinin, kriterleri karşılayan tüm dağıtıcıların ağı bünyesinde çalışmasına izin verme zorunluluğunun dışında tutulması

durumunda da genel hukuk prensiplerinin geçerli olacağı öngörülmektedir. TEMSA tarafından ileri sürülen hususların haklı sebeple fesih hallerinden sayıldığına ilişkin Kuruma herhangi bir mahkeme kararı sunulmamıştır. Bu çerçevede Kurumun bahse konu hususların haklı sebeple fesih hallerinden sayılıp sayılmadığına karar vermek durumunda olmadığı değerlendirilmektedir.

- (56) Ayrıca, TEMSA tarafından Tebliğ'de ve Kılavuz'da amaçlanan hususlara aykırılık teşkil edebilecek uygulamaların sistematik ve sürekli olmadığı ve hâlihazırda 10 yetkili servisle sözleşme imzaladığı göz önüne alındığında, 2017/3 sayılı Tebliğ açısından bu aşamada herhangi bir sorunun bulunmadığı kanaatine varılmıştır.

1.4.4. 4054 sayılı Kanun'un 4. ve 6. Maddesi Kapsamındaki Değerlendirme

- (57) KOÇASLANLAR'ın yetkili servislik talebinin TEMSA tarafından yanıtı bırakılmasının Kanun'un 4. maddesi kapsamında bir ihlal olarak değerlendirilebilmesi için rekabeti kısıtlayıcı amacı veya etkisi olan bir anlaşmaya dayanması gerekmektedir. Yapılan incelemede TEMSA'nın KOÇASLANLAR'ı dışlamaya yönelik bir anlaşma içinde olduğuna dair herhangi bir bilgi veya belgeye ulaşılamamıştır. Her ne kadar nitel seçici dağıtım sistemi kapsamında dağıtım ve servis anlaşmaları bu anlamda anlaşma olarak sayılmakla beraber, yukarıda yer verilen bilgi ve belgeler çerçevesinde TEMSA'nın KOÇASLANLAR ile yaşadığı sorunun tekil nitelikte olduğu ve sistematik olarak ayrımcı bir davranışın parçası olmadığı değerlendirilmektedir. Dolayısıyla TEMSA tarafından KOÇASLANLAR'ın başvurusunun reddedilmesine yönelik şikâyetin 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesine aykırılık teşkil etmediği kanaatine ulaşılmıştır.
- (58) Bakım onarım hizmetleri pazarında ilgili pazar tanımları genellikle marka bazında yapılmakta, bu nedenle sağlayıcıların yüksek bir pazar payına sahip olduğu, hatta hâkim konumda oldukları görülmektedir. Dolayısıyla, anılan başvurunun ayrımcı şekilde reddedilmesinin Kanun'un 6. maddesi kapsamında hâkim durumun kötüye kullanılması sayılıp sayılmadığı da incelenmiştir. TEMSA'nın marka bazlı tanımlanan ilgili pazarda hâkim durumda olduğu varsayıldığı takdirde; KOÇASLANLAR'ın başvurusunu reddederek hâkim durumunu kötüye kullanıp kullanmadığının sözleşme yapmayı reddetme uygulaması kapsamında değerlendirilmesinin yerinde olacağı kanaatine ulaşılmıştır.
- (59) İstisnai durumlar haricinde teşebbüsler, sözleşme tarafını seçmekte serbesttir. Sözleşme yapmayı reddetmenin ihlal olarak değerlendirilebilmesi için bazı koşulların aynı anda gerçekleşmesi öngörülmektedir. İlk olarak reddetme, alt pazarda rekabet edebilmek için vazgeçilmez bir hizmete ilişkin olmalıdır. İkincisi reddetmenin alt pazardaki etkin rekabeti ortadan kaldırma potansiyeli olmalıdır. Üçüncüsü ise reddetmenin tüketici zararına yol açmasının muhtemel olmasıdır.
- (60) İlk olarak KOÇASLANLAR'ın Renault yetkili servisi olarak faaliyet göstermekteyken beş yıllık bir süre için Volvo yetkili servisi de yaptığı; bu sürenin sonunda TEMSA ile Volvo yetkili servis sözleşmesi yenilenmemekle beraber Renault yetkili servis sözleşmesinin yenilediği ve hâlihazırda Renault yetkili servisi olarak faaliyet gösterdiği bilinmektedir. Dolayısıyla, Volvo yetkili servisi olmamasının KOÇASLANLAR'ın bakım onarım pazarında faaliyet göstermesine engel teşkil etmediği anlaşılmaktadır. TEMSA'nın eyleminin sözleşme yapmayı reddetme olarak değerlendirilebilmesi için belirtilen koşulların tamamının karşılanması gerektiğinden, ilk koşulun sağlanmaması nedeniyle bu bakımdan 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesinin ihlal edilmediği kanaatine varılmıştır.
- (61) Dosya kapsamındaki bir diğer iddia; TEMSA'nın yetkili servislere uyguladığı iskonto oranlarında da ayrımcılık yaptığı ve KOÇASLANLAR'a diğer bayilerden farklı olarak daha düşük iskonto oranları verdiği hususuna ilişkindir. Yapılan incelemede 05.09.2018

tarihinde KOÇASLANLAR'ın Volvo sistemine erişiminin kesildiği, bununla birlikte durumun fark edilmesiyle tekrar erişim sağlandığı anlaşılmıştır. Ayrıca, gerek başvuru formunda gerekse KOÇASLANLAR yetkilileri ile yapılan görüşmelerde iskonto oranlarındaki farklı uygulamalar yoluyla ayrımcılık yapıldığına ilişkin herhangi bir bilgi ve belge sunulmadığı gibi yapılan incelemelerde de bu hususa ilişkin herhangi bir bilgi ve belgeye ulaşılamamıştır. Bu nedenle, anılan iddialar yoluyla 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesinin ihlal edilmediği sonucuna varılmıştır.

I.4.5. Genel Değerlendirme

- (62) TEMSA'nın KOÇASLANLAR'ın başvurusunu reddetmesinin 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesi kapsamında değerlendirilebilmesi için rekabeti kısıtlama amacı ya da etkisi taşıyan bir anlaşmanın varlığının gerektiği; nitel seçici dağıtım sistemi kapsamında dağıtım ve servis anlaşmalarının bu anlamda anlaşma sayılmakla beraber bunların grup muafiyeti kapsamında bulunduğu; TEMSA'nın KOÇASLANLAR ile yaşadığı sorunun tekil nitelikte olduğu ve sistematik olarak ayrımcı bir davranışın bir parçası olmadığı dikkate alındığında, 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesinin ihlal edilmediği anlaşılmıştır. Ayrıca TEMSA'nın şikâyet konusu davranışının, sözleşme yapmanın reddinin koşullarından biri olan "reddetmenin alt pazarda rekabet edebilmek için vazgeçilmez bir hizmete ilişkin olma" koşulunu yerine getirmemesi nedeniyle 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesinin de ihlal edilmediği sonucuna ulaşılmıştır. Son olarak iskonto oranlarındaki farklı uygulamalar yoluyla ayrımcılık yapıldığına ilişkin herhangi bir bilgi ve belgeye de ulaşılamamıştır.
- (63) Yetkili servis atanma sistemi açısından yapılan değerlendirme sonucunda ise özellikle niteliksel kriterlerin ve başvuruların değerlendirilme sürecinin kesin, şeffaf ve ayrımcılıktan uzak bir şekilde olmasını düzenleyen 2017/3 sayılı Tebliğ'e bu aşamada herhangi bir aykırılığın bulunmadığı kanaatine varılmıştır.

J. SONUÇ

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