

BANKACILIK FAALİYETLERİNDE TÜKETİCİNİN KORUNMASI AÇISINDAN HUKUKA AYKIRI ALINAN ÜCRET VE MASRAFLAR İLE BUNLARIN İADESİ

*(IN TERMS OF CONSUMER PROTECTION IN BANKING ACTIVITIES, DEMANDED
UNFAIR FEES AND COSTS ALSO REPAYMENT OF THEM)*

Yard. Doç. Dr. Alper Uyumaz*
Araş. Gör. İdris Akdağ**

ÖZ

Bankacılık faaliyetleri çerçevesinde banka ve finans kuruluşları ile tüketiciler arasında çeşitli hukukî işlemler yapılmaktadır. Tüketici işlemlerinin niteliğindeki bu hukukî işlemlere istinaden banka ve finans kuruluşları, yaptıkları bu işlemler karşılığında bir takım ücret ve masraflar talep etmektedirler. 4077 sayılı Kanun zamanında tüketiciler ile banka ve finans kuruluşları arasında bu ücret ve masraflara ilişkin birçok uyuşmazlık çıkmıştır. Bu bakımdan, özellikle tüketici hakem heyetlerinde ve tüketici mahkemelerinde görülen uyuşmazlıkların konusunun büyük çoğunluğunu tüketici kredi sözleşmeleri ve kredi kartlarında tüketicilerden alınan ücret ve masraflar oluşturmuştur. Yargıtay, bu konuda önüne gelen uyuşmazlıklarda ücret ve masrafın; haklı, makul ve belgeli olması durumunda bunların tüketicilerden talep edilebileceği yönünde içtihat geliştirmiştir. Bu anlamda, tüketicilerden ne tür masraf ve ücretlerin talep edilebileceğinin açıklığa kavuşturulmasına yönelik olarak 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda temel ilkeler belirlenmiştir. Ayrıca, bu Kanuna dayanılarak çıkarılan Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usûl ve Esaslar Hakkında Yönetmelikte hangi masraf ve ücretlerin alınabileceği açıklığa kavuşmuştur. Bu düzenlemelerle birlikte, tüketicilerden haksız bir şekilde masraf ve ücretlerin alınmasının önüne geçilmeye çalışılmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Bankacılık Masrafları, Bankacılık Ücretleri, Ücret ve Masrafların İadesi, Tüketicinin Korunması.

ABSTRACT

Within the framework of the banking activities, various legal transactions are performed between the banks-financial institutions and consumers. The banks and financial institutions demand certain fees and costs in relation to these transactions, which have the characteristics of consumer transaction. In the period of the Law numbered 4077, many disputes related to these transactions have been occurred between the banks- financial institutions and consumers. In terms of this, subjects most of the disputes heard at the arbitration committee for

* Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Medeni Hukuk Anabilim Dalı Öğretim Üyesi, alperuyumaz@selcuk.edu.tr.

** Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Medeni Hukuk Anabilim Dalı Araştırma Görevlisi, iakdag@selcuk.edu.tr.

consumer problems and consumer courts have been consisted of consumer loan agreements and fees and costs demanded from consumers for credit cards. High Court of Appeal (Yargıtay), has developed case law at the disputes appealed to it that the fees and costs may be claimed from the consumers provided that these are fair, reasonable and documented. In this context, principles in Law on Protection of Consumers numbered 6502 have been set out to clarify what kind of fees and costs may be claimed against the consumers. Also, the type of the fees and costs which may be claimed have been identified in the Regulation on Principles and Procedures Related to Fees to be Charged on Financial Consumers issued based on this Law. With these regulations, it is intended to avoid claim of unfair costs and fees from consumers.

Keywords: *Banking Costs, Banking Fees, Return of Fees and Costs, Protection of Consumers.*

I. GİRİŞ

Bankacılık faaliyetlerinde gerçekleştirilen hukukî işlemler sonucunda tüketicilerden çok çeşitli isimlerle masraf ve ücretler alınmaktadır. Mülga 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda¹ tüketicilerden alınabilecek masraf ve ücretlere ilişkin genel bir düzenleme mevcut değildi. Bu yüzden, 4077 sayılı Kanun döneminde, banka ve finans kuruluşları ile tüketiciler arasında pek çok uyuşmazlık çıkmaktaydı. Uygulamada, mevzuattaki bu boşluk Yargıtay tarafından içtihatlarla doldurulmaya çalışılmıştır. Gerçekten, Yargıtay² verdiği kararlarda tüketiciden alınabilecek masraf ve ücretlerin haklı, makul ve belgeli olması gerektiği şeklinde temel ilkeler belirlemiş olup, tüketiciden alınan ve Yargıtay içtihatlarınca hukuka aykırı kabul edilen bu ücret ve masrafların alınmasının önlenmesi ve alınan bu masrafların iade edilmesinin yolu açılmıştır. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun³ ve bu Kanuna istinaden Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından çıkarılan Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usûl ve Esaslar Hakkında Yönetmelik⁴ çerçevesinde bankacılık ve finans işlemlerinde, hangi masraf ve ücretlerin tüketiciden talep edilebileceği, bu düzenlemeye rağmen hâlâ tartışma konusu olsa da, hukukî açıdan açıklığa kavuşturulmaya çalışılmıştır⁵.

¹ R.G. 23.2.1995, S. 22221.

² Kara, İlhan, 6502 sayılı TKHK'da Bankacılık İşlemleri Nedeni İle Tüketiciden Alınabilecek Masraflar, BDDK Kararı, Kanuna Aykırı Uygulamalar ve Çözüm Yolları, İstanbul Barosu Dergisi, C. 89, S. 2, 2015, s. 15-53, s. 15 vd.; Kara, İlhan, Bireysel Bankacılık İşlemleri Alanında Tüketici Hakları, Kanuna Aykırı Uygulamalar ve Çözüm Yolları, İstanbul Barosu Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku, C. 88, Özel Sayı, 2014, s. 81-102 s. 93. Ayrıca bkz.,13.HD.,5.3.2013, E.2013/4374 K.2013/5267; 13.HD., 20.01.2014, E. 2014 / 1777 K. 2014/ 1261; 13.HD., 26.03.2013, E.2013/ 137 K. 2013/ 7655 (Hukuk Türk Hukuk Veri Tabanı).

³ R.G. 7.11.2013, S. 28835.

⁴ R.G. 3.10.2014, S. 29138.

⁵ Ancak, uygulamada, mülga 4077 sayılı Kanun döneminde olduğu gibi 6502 sayılı Kanun yürürlüğe girdikten sonra da bu tartışma devam etmektedir. Bu konuda bkz., Kara, 6502 sayılı TKHK, s. 15.

II. TÜKETİCİ BAKIMINDAN ÖNEM ARZEDEN BANKACILIK İŞLEMLERİ

Banka ve finans kuruluşları yaptıkları faaliyetler çerçevesinde tüketici sıfatına sahip olan ve olmayan gerçek veya tüzel kişilerle çeşitli hukukî işlemler gerçekleştirmektedirler. Bu bağlamda, tüketicilerle sözleşmeler yapılmakta ve bu sözleşmelere dayanılarak bir takım ücret ve masrafların talep edilmesi gündeme gelmektedir. Tüketici ile yapılan bu sözleşmelerin çeşitli şekillerde ortaya çıkması mümkündür. Bankaların yaptıkları işlemler uygulamada genellikle ticarî ve bireysel bankacılık işlemleri şeklinde bir ayırıma tâbi tutulmaktadır. Tüketici işlemlerine ise bireysel bankacılık işlemlerinde karşılaşılmaktadır. Bu nedenle, tüketicilerin taraf olduğu tüm bankacılık işlemleri, aynı zamanda tüketici işlemi sayılır⁶. Zira tüketici işlemi, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda “*Mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticarî veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukukî işlemi ifade eder*” şeklinde tanımlanmıştır (TKHK. m.3/1-1)⁷.

Bankacılık işlemleri bakımından kurulan bir sözleşmenin, tüketici sözleşmesi olup olmadığı konusunda bir nitelendirme yapılırken, hangi sözleşme türünün söz konusu olduğu önem taşımaz. Açıkça kanun koyucunun öngördüğü, tüketiciyi koruyucu hükümlerin kapsam dışında bıraktığı sözleşme türleri istisna olmak üzere, her türlü sözleşme tüketici sözleşmesi niteliğini taşıyabilir. Sözleşmenin yapısı da bu bağlamda önem arz etmez. Bir başka deyişle, sözleşmenin ani edimli, sürekli edimli ya da ard arda teslimli bir sözleşme olması bu açıdan önemli değildir. Belirleyici olan hangi amaçla sözleşmenin kurulduğu, özel amaçla mı, ticarî veya mesleki amaçla mı sözleşmenin meydana getirildiğidir. Bu bağlamda, sadece ticarî amaçla mal ve hizmet arz eden biri ile tüketici arasında gerçekleştirilen işlemlerde tüketiciyi koruyan özel düzenlemeler uygulanacaktır⁸.

Bankacılık işlemlerinde tüketicilerden ücret ve masraf talep edilmesine kaynaklık eden hukukî işlemler, temel olarak tüketicilerle banka ve finans kuruluşları arasında yapılan sözleşmelerdir. Tüketiciler açısından önem arz eden bu sözleşmelerin bir kısmı özel kanun niteliğindeki Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda düzenlenmişlerdir⁹. Ancak, tüketicilerle yapılan sözleşmeler Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda belirtilen sözleşmelerden ibaret değildir. Farklı kanunlarda yer alan veya tipik olmayan sözleşmeler de tüketici

⁶ Kara, Bireysel Bankacılık İşlemleri, s. 88.

⁷ Tüketici işlemi kavramı için bkz., Aydoğdu, Murat, Tüketici Hukuku Dersleri, Ankara 2015, s. 58 vd.; Aslan, İ. Yılmaz, Tüketici Hukuku Dersleri, 5. Baskı, Bursa 2014, s. 6 vd.; Deryal, Yahya, Tüketici Hukuku, Ankara 2004, s. 38 vd.; Özel, Çağlar, Tüketicinin Korunması Hukuku, 2.Baskı, Ankara 2014, s. 39 vd.; Ayrıca, tüketici sözleşmeleri için bkz., Ozanoğlu, Hasan Seçkin, Tüketici Sözleşmeleri Kavramı (Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Maddî Anlamda Uygulanma Alanı), Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 50, S. 1, 2001, s. 55-90, s. 56 vd.; Aras, Aslı, Tüketici Uyuşmazlıkları ve Çözüm Yolları, Yüksek Lisans Tezi, 2009, s. 29, Yök Tez Merkezi, Erişim Tarihi:15.07.2015, <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> (Erişim Tarihi:15.07.2015).

⁸ Ozanoğlu, s. 60.

⁹ Tüketici kredisi sözleşmeleri, (TKHK.m.22 vd.), Konut finansmanı sözleşmeleri (TKHK m.32 vd.), Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeler (TKHK.m.49 vd.).

işlemi niteliğinde olmaları şartıyla, tüketici sözleşmesi olarak nitelendirilirler. Dolayısıyla, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve bu Kanuna dayanılarak çıkarılan yönetmelikler çerçevesinde, bu tür sözleşmelerin tarafı olan tüketici korunacaktır.

Bu çerçevede uygulamaya bakıldığında, tüketiciler ile finans kuruluşları arasında kurulan, özellikle tüketici kredisi ve konut finansmanı sözleşmeleri bağlamında meydana gelen uyuşmazlıklar nedeni ile bankalar aleyhine çok sayıda davalar açılmaktadır¹⁰. Bu tür uyuşmazlıkların konusunu ise tüketici niteliğindeki müşterilerden alınan çeşitli masraf ve ücretlerin oluşturduğu görülecektir.

A. TÜKETİCİ KREDİLERİ

Tüketici kredisi sözleşmeleri¹¹, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da tanımlanmıştır. Hükme göre; *“Tüketici kredisi sözleşmesi, kredi verenin tüketiciye faiz veya benzeri bir menfaat karşılığında ödemenin ertelenmesi, ödünç veya benzeri finansman şekilleri aracılığıyla kredi verdiği veya kredi vermeyi taahhüt ettiği sözleşmeyi ifade eder”* (TKHK. m.22/1).

Tüketici kredi sözleşmelerinin amacı, tüketicinin çeşitli ihtiyaçlarının karşılanmasına yönelik olarak finansman sağlamaktır. Bir kredinin tüketici kredisi sayılabilmesi için bazı ek ölçütler belirlenebilir. Ancak, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da bu ölçütlere yer verilmemiştir¹². Türk Hukukunda genel olarak kredi sözleşmeleri bağımsız ve kendine özgü yapısı olan, kredi açanı tek bir borç çerçevesi içinde, çeşitli edimlerde bulunma yükümlülüğü altına sokan bir sözleşme olarak kabul edilmektedir¹³.

B. KONUT FİNANSMANI SÖZLEŞMELERİ

Konut finansmanı sözleşmesi, Kanunun 32 nci maddesinde düzenlemiştir. Konut finansmanı sözleşmesi, konut edinmeleri amacıyla; tüketicilere kredi kullandırılması, konutların finansal kiralama yoluyla tüketicilere kiralanması, sahip oldukları konutların teminatı altında tüketicilere kredi kullandırılması ve bu kredilerin yeniden finansmanı amacıyla kredi kullandırılmasına yönelik sözleşmedir (TKHK. m.32/1).

Ülkemizde, konut finansman sözleşmesine ilişkin hükümlerle Amerikan hukukundaki mortgage sisteminin getirilmesi amaçlanmıştır. Buradaki amaç, tüketicileri daha uzun vadeli ve daha düşük faizli kredilerle konut sahibi yapmaktır¹⁴.

Konut finansmanı sözleşmesinde, tarafların asli edimi banka veya finans kuruluşunun kredi vermesi ve krediyi kullanan tüketicinin de krediyi geri ödemesidir. Uygulamada konut finansman kuruluşu sözleşmeye istinaden bir hesap açmakta tüketici borcunu bu hesap yoluyla ödeyebilmektedir¹⁵. Bu şekilde

¹⁰ Kara, 6502 Sayılı TKHK, s. 15.

¹¹ Tüketici kredi sözleşmeleri için bkz., Akipek, Şebnem: Türk Hukuku ve Mukayeseli Hukuk Açısından Tüketici Kredisi, Ankara 1999, s. 122 vd..

¹² Aydoğdu, Tüketici, s. 200.

¹³ Aslan, s. 195; Tandoğan, Haluk, Borçlar Hukuku, Özel Borç İlişkileri, C. I/2, 4. Baskı, İstanbul 2008, s. 332-333.

¹⁴ Aydoğdu, Tüketici, s. 257.

¹⁵ Aslan, s. 245; Aydoğdu, Tüketici, s. 269.

kredi sözleşmesine istinaden tüketiciye kredi hesabı açılması hâlinde, bu hesapla ilgili işlemler yapıldığında tüketiciden herhangi bir ücret ve masraf talep edilemeyecektir (TKHK. m.39/I). Ancak, uygulamada kredi verenler veya konut finansman kuruluşları tüketicilerin imzaladığı kredi sözleşmesine istinaden onlar adına hesap açmakta sigorta ve benzeri ödemeleri çoğunlukla tüketicinin haberi olmadan bu hesaptan yapmaya çalışmakta, tüketicinin haberi olmadığı için daha sonradan ödemelerin geciktiğini bildirmekte ve faiz yanında hesap işletim ücreti veya hesap açma kapama gibi ek masraflar talep etmektedir. Bu düzenleme ile bu şekilde hesaplara ilişkin herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep edilmesinin önüne geçilmesi amaçlanmaktadır¹⁶.

C. KREDİ KARTI SÖZLEŞMELERİ

Kredi kartı, hak sahibine potansiyel kredi imkânı tanıdığı ve aynı zamanda kredi aracı olarak değerlendirildiği için kredi kartının kullanımı giderek artmaktadır¹⁷. Kredi kartı kullanımı sayesinde ödemelerin kolay ve hızlı bir şekilde yapılması, kart hamilini nakit para taşımaktan kurtarması ve dolayısıyla paranın çalınması, kaybolması gibi riskleri ortadan kaldırması, kart kullanımını artıran sebeplerdir. Ancak, kart kullanımındaki artışla birlikte, kredi kartlarının bu faydalı yönleri yanında, tüketiciden haksız bir şekilde bazı masraf ve ücretlerin talep edilmesi sonucu, pek çok uyuşmazlık çıkmaktadır. Kredi kartı sözleşmelerine istinaden çoğu zaman yıllık üyelik ücreti, ek kart yıllık üyelik ücreti, kart yenileme ücreti, nakit avans çekim ücreti gibi ücretler talep edilmektedir. Bu sebeple, tüketici olarak kart kullanıcısının korunması gerekliliği büyük önem kazanmıştır¹⁸.

III. TÜKETİCİLERDEN TAHSİL EDİLEN MASRAF VE ÜCRETLER VE BUNLARIN HUKUKİ DAYANAĞI

A. GENEL OLARAK

Bankaların tüketicilere yönelik faaliyetlerine bakıldığında, çok çeşitli işlem tipleri yaptıkları görülecektir. Bankalar, tüketici kredisi veren finansal ve kart çıkaran kuruluşlar yaptıkları bu bankacılık faaliyetleri sonucunda verdikleri mal ve hizmetlere ilişkin olarak tüketicilerden bir takım masraf ve ücretleri talep etmektedirler. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda tüketici işlemleri ve tüketici sözleşmeleri çerçevesinde banka ve finans kuruluşları tarafın-

¹⁶ Aydoğdu, Tüketici, s. 269.

¹⁷ Akipek, Şebnem, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Çerçevesinde Kredi Kartları, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 52, S. 3, 2003, s. 103-119, s. 104, 105; Gümüşsoy, Güler, Bankacılık İşlemlerinde Genel İşlem Koşulları, <http://www.kazanci.com/kho2/hebb/files/makale-gulergumussoy-1.htm>, (Erişim Tarihi: 3.9.2015) (Kazancı Hukuk Eserleri Bilgi Bankası). Tarihsel açıdan bakıldığında kredi kartı kullanımı dünyada ilk defa ABD’de ortaya çıkmıştır. 1950 yılında Diners Club üçlü ilişkisi gerektiren, para yerine ödeme aracı olan ilk milletlerarası kredi kartını çıkarmıştır. Türkiye’de ilk kredi kartı 1968’de kullanılmaya başlandı. Daha sonraki yıllarda, Türkiye’de kredi kartı kullanımı her yıl devamlı artış göstermiştir. Detaylı bilgi için bkz., Reisoğlu, Seza, Banka Kredi Kartları ve Uygulama Sorunları, Bankacılar Dergisi, S. 49, 2004, s. 100-123, s. 102.

¹⁸ Gümüşsoy, Güler, Bankacılık İşlemlerinde Genel İşlem Koşulları, <http://www.kazanci.com/kho2/hebb/files/makale-gulergumussoy-1.htm>, (Erişim Tarihi: 3.9.2015) (Kazancı Hukuk Eserleri Bilgi Bankası).

dan talep edilebilecek masraf ve ücretler için temel ilkeler belirlenmiştir. Banka ve finans kuruluşlarının tüketicilerden talep edebilecekleri ücret ve masraflara ilişkin olarak düzenleme yapma yetkisi Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun tarafından BDDK'ya verilmiştir. Gerçekten, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 4 üncü maddesinin 3 üncü fıkrasında, yapılacak düzenlemenin Kanunun ruhuna uygun olarak ve tüketiciyi koruyacak şekilde BDDK tarafından belirleneceği açıkça ifade edilmiştir¹⁹. Ancak, BDDK, bu düzenlemeyi yaparken Kanunda yer alan ilkelere ve Yargıtay içtihatlarında yer alan ücret ve masrafın haklı, makul ve belgeli olma ölçütlerine uygun düzenleme yapmalıdır²⁰.

Gerçekten, kuruluşlar tarafından ücretlendirilebilecek olan ürün veya hizmetler BDDK tarafından çıkarılan Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik Ek-1'de sınıflandırılmıştır. Buna göre, bireysel kredilerde; kredi tahsis ücreti (uygulamadaki adıyla dosya masrafı²¹), ekspertiz ücreti, taşınır ve taşınmaz rehin ücreti, mevduat/katılım fonuna ilişkin işlerde; hesap işletim ücreti, para çekme ücreti, para transferlerinde; elektronik fon transferi ücreti, havale ücreti, swift ücreti, kredi kartlarına ilişkin işlemlerde; yıllık üyelik ücreti, kart yenileme ücreti, nakit avans çekim ücreti, Yönetmelikte “Diğer” başlık adı altında alınacak masraflar ise kiralık kasa ücreti, kampanyalı ürün veya hizmetler ücreti, fatura ödeme ücreti, arşiv araştırma ücreti, onaya bağlı bildirim ücreti, başka kuruluş ATM'sinden yapılan işlem ücreti, kamu kurum ve kuruluşlarına yapılan ödemeler, üçüncü kişilere yapılan ödemeler şeklinde sınıflandırılmıştır.

Bankalar ve finans kuruluşları taraf oldukları kredi sözleşmeleri veya verdikleri hizmetler nedeniyle Yönetmelikte belirtilen ücretlendirilecek mal ve hizmetler dışında uygulamada; komisyon gideri, istihbarat gideri, hesap işletimsizlik ücreti, görüşme masrafları, kasa görme ücreti, sair komisyon gideri, dekont ücreti, belge talep etme ücreti, manuel komisyon gideri, yapılandırma gideri, kredi açılış ücreti, emlakçı komisyonu vb. çoğu aynı amaca hizmet eden ve birbirine benzeyen, farklı isimler altında tüketicilerden ve diğer müşterilerden masraf adı altında çeşitli ücretler talep etmektedirler²². Bankalar ve finans kuruluşları, yaptıkları sözleşmeler ve verdikleri hizmetlerden dolayı talep ettikleri ücretleri Türk Ticaret Kanunu m.20, Bankacılık Kanunu m.144, Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, Bakanlar kurulu kararı ve Merkez Bankasının 2006/1 sayılı Tebliğine dayandırmaktadırlar²³.

¹⁹ Kara, Bireysel Bankacılık İşlemleri, s. 100.

²⁰ “BDDK'nın bu kanunda kabul edilen bu temel ilkelere ve yerleşik Yargı içtihatlarına aykırı olacak şekilde masraf listesi tespit etmesi halinde bu durum TKHK'ya açık aykırılık oluşturur. Kanuna aykırı BDDK kararı veya Yönetmelik hükümleri hiçbir şekilde tüketici aleyhine uygulanamaz. Yargıtay yerleşik uygulamaları bu konuda istikrar kazanmıştır”. Kara, 6502 sayılı TKHK, s. 16.

²¹ Bkz., Atamer, Yeşim M., 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Çerçevesinde Fiyat Denetimi, Yeni Tüketici Hukuku Konferansı (Makaleler-Tartışmalar), İstanbul 2015, s.7-42, s. 30.

²² Kara, Bireysel Bankacılık İşlemleri, s. 84.

²³ Kara, Bireysel Bankacılık İşlemleri, s. 84.

B. BANKACILIK İŞLEMLERİNDE MASRAF VE ÜCRET TALEP EDİLMESİNE İLİŞKİN HUKUKİ DÜZENLEMELER

Bankacılık işlemlerinde masraf ve ücret talep edilmesine ilişkin olarak Türk Ticaret Kanunu (TTK)²⁴, Bankacılık Kanunu²⁵, Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu (BKHK)²⁶, Türk Borçlar Kanunu (TBK)²⁷ ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (TKHK) başlıca hukukî düzenlemelerdir.

Türk Ticaret Kanununun 20 nci maddesinde tacirin, yaptığı bir iş ve hizmet için uygun bir ücret isteyeceği düzenlenmiştir.

Bankacılık Kanununun²⁸ 144 üncü maddesinde “*Bakanlar Kurulu, bankaların ödünç para verme işlemleri ve mevduat kabulünde uygulanacak azamî faiz oranlarını, katılma hesaplarında kâr ve zarara katılma oranlarını, özel cari hesaplar dâhil bu maddede belirtilen işlemlerde sağlanacak diğer menfaatlerin nitelikleri ile azamî miktar ya da oranlarını tespit etmeye, bunları kısmen veya tamamen serbest bırakmaya yetkilidir. Bakanlar Kurulu, bu yetkilerini Merkez Bankasına devredebilir*”. Bakanlar Kurulu da bu hükme istinaden 16 Ekim 2006 tarih ve 2006/11188 sayılı kararla bu yetkisini Merkez Bankasına devretmiştir. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununda tüketici işlemi niteliğindeki bankacılık işlemlerinde alınabilecek masrafları belirleme yetkisi ise Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumuna verilmiştir. Tüketici işlemi niteliğinde olmayan bankacılık işlemlerinde Bakanlar Kurulunun 5411 sayılı Bankacılık Kanunundan kaynaklanan yetkisi ise aynen geçerlidir. Dolayısıyla, bu konuda Merkez Bankası belirleyici olacaktır²⁹.

Bankacılık Kanununun 144 üncü maddesine dayanılarak Bakanlar Kurulu tarafından 16 Ekim 2006 tarih ve 2006/11188 sayılı karar yayımlanmıştır. Resmî Gazete'nin 22 Kasım 2006 tarih ve 26354 sayılı nüshasında yayımlanan kararın “*Diğer Menfaatler*” başlıklı 4 üncü maddesinde; bankaların kredi işlemlerinde sağlayacakları faiz dışındaki diğer menfaatlerin ve tahsil olunacak masrafların nitelikleri ile azamî miktar ya da oranları ve bunların kısmen veya tamamen serbest bırakılmasının Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası tarafından yayımlanacak tebliğlerle düzenlenmesi öngörülmüştür.

Banka ve kredi kartları açısından ise konuya ilişkin özel kanun niteliğindeki Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanununun “*Sözleşme Şartları*” başlıklı 24 üncü maddesinin 4 üncü fıkrasında, kart hamilinin yaptığı işlemler nedeniyle, sözleşmede yer almayan faiz, komisyon veya masraf gibi adlar altında hiç bir şekil ve surette ödeme talep edemez ve kart hamilinin hesabından kesinti yapamaz, hükmü bulunmaktadır.

Ancak, yukarıda belirtilen düzenlemeler daha önce de ifade edildiği gibi sadece tüketici işlemleri bakımından uygulanan hükümler olmayıp, genel olarak tüketici işlemi niteliğinde olmayan işlerde de uygulanan düzenlemelerdir. Taraflar arasındaki hukukî işlemin, tüketici işlemi niteliğinde olması durumunda ise bu hükümlerin yanı sıra ve öncelikli olarak tüketici mevzuatına ilişkin hükümler uygulanacaktır.

²⁴ R.G. 14.2.2011, S. 27846.

²⁵ R.G. 19.10.2005, S. 25983 (Mükerrer)

²⁶ R.G. 1.3.2006, S. 26095.

²⁷ R.G. 4.2.2011, S. 27836.

²⁸ R.G. 1.11.2015, S. 25983.

²⁹ Kara, 6502 Sayılı TKHK, s. 29.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun İkinci Kısım, Genel Esaslar bölümünde “*Temel İlkeler*” başlıklı 4 üncü maddenin 3 üncü fıkrasının ilk cümlesinde, “*Tüketiciden; kendisine sunulan mal veya hizmet kapsamında haklı olarak yapılmasını beklediği ve³⁰ sözleşmeyi düzenleyen yasal yükümlülükleri arasında yer alan edimler ile sözleşmeyi düzenleyen kendi menfaati doğrultusunda yapmış olduğu masraflar için ek bir bedel talep edilemez*”. Bu hükmün, söz konusu Kanunun getirmiş olduğu en önemli yeniliklerden biri olduğu söylenebilir. Zira bu düzenleme, bankacılık alanında uzun zamandır var olan ücretlere ilişkin tartışmaların önüne geçmek ve bu anlamda özellikle yargı mercilerine, bu tür sözleşme hükümlerini denetlerken, hukukî dayanak sunmak düşüncesiyle eklenmiştir. Ancak, kanunlaşma sürecinde bu amaçtan biraz uzaklaşıldığı ifade edilmelidir³¹.

Bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar tarafından tüketiciye sunulan ürün veya hizmetlerde ise tüketiciden faiz dışında alınacak her türlü ücret, komisyon ve masraf türleri ile bunlara ilişkin usul ve esaslar Bakanlığın görüşü alınarak bu Kanunun ruhuna uygun olarak ve tüketiciyi koruyacak şekilde Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından belirlenir” (TKHK.m.4/f.3, c.2). BDDK, TKHK.m.4/f.3’e istinaden, Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik çıkarmıştır³². Bu düzenlemelerle birlikte güncel ve yaygın tüketici sorunu olan kredi masrafları konusuyla ilgili daha önce kanunda bu ölçüde anlaşılır biçimde yer almayan ve tüketici lehine olan belirli sınırlamalar getirildiğini söylemek mümkündür³³. Ancak, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununda ölçüt olarak getirilen “*Kanunun ruhuna uygun olarak ve tüketiciyi koruyacak şekilde*” hükmü gereği; kasa açma ücreti, dosya masrafı ve ekspertiz ücreti gibi giderler BDDK kararı ile banka müşterisinden talep edilebilir nitelikte görüle-

³⁰ Hükmün “ve” bağlacına dayalı yapısına rağmen bu bağlacın “veya” olması gerektiğine ilişkin olarak bkz., Gümüş, Mustafa Alper, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, C. 1, İstanbul 2014, s. 38.

³¹ Atamer, Fiyat Denetimi, s. 7. 6502 sayılı Kanunun 4 üncü maddesinin 3 üncü fıkranın gerekçesi, piyasada özellikle tüketicilere sunulan mal ve hizmetler için ödenecek ücretlerin kapsamını belirlenmesinde zaman zaman sorun yaşanmasına dayanmaktadır. Tüketici bir sözleşme yaparken, edineceği mal ve hizmeti bir bütün halinde düşünür. Tüketicinin haklı olarak bir bütün olarak gördüğü ve tek fiyat biçtiği edimin daha sonra parçalara ayrılması ve her bir parça için ek ücret ödenmesi hakkaniyete aykırıdır. Diğer taraftan bir sözleşme kapsamına giren bütün edimlerin, sözleşmenin aslı fiyat pazarlığına dâhil olduğu yorumu yapılar ve yan edimler için ücret talep edilmesi tümüyle engellenirse, bu durum da fiyatların artmasına ve tüketici aleyhine sonuç doğuracaktır (TKHK.m.4/III, Madde Gerekçesi). Gerekçe metni için bkz., TBMM 24. Yasama Dönemi, 3.Yasama Yılı, Sıra Sayısı 490, <http://www.tbmm.gov.tr/sirasayi/donem24/yil01/ss490.pdf> (Erişim Tarihi: 14.03.2016). Bu sebeple, sözleşmede aslı edimler açısından nelerin birbiriyle mübadele içinde olduğu hangi hususların aslı edim hangi hususların yan edim olduğunun tespiti büyük önem taşıyacaktır. Bkz., Aslan, s. 155.

³² Öğretide, bu konuda açık düzenlemelerin veya sınırlamaların 6502 sayılı Kanuna eklenmesinin yararlı olacağına ilişkin olarak bkz., Aydoğdu, Tüketici, s. 45. Bankacılık alanında hangi hizmetler için ücret alınabileceğinin BDDK tarafından belirleneceği, hüküm altına alınarak TKHK.m.4/3, c.1’de yer alan hükmün uygulama alanı daraltılmıştır. Bkz., Atamer, Fiyat Denetimi, s. 7-8.

³³ Ankara Barosu Tüketici Hakları Kurulu, 4077-6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun Karşılaştırması, Ankara 2014, s. 17.

mez. Aksi yöndeki BDDK kararı iptal yaptırımına tâbi hukuka aykırı bir idari işlem olarak ifade edilmelidir³⁴.

C. BANKALARIN TALEP EDEBİLECEKLERİ MASRAF VE ÜCRETLE- RİN GENEL İŞLEM KOŞULLARI AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ

Bankacılık işlemlerinde tüketiciyle yapılan sözleşmelerde, sözleşmeye haksız şartlar konularak tüketicinin zarar görmesi uygulamada görülen en önemli sorunlardan biridir³⁵. Banka ve finans kuruluşları, ticari hayatın işleyişi içinde piyasanın para ve kredi ihtiyacını karşılarken müşteriler ile birçok sözleşme (kredi sözleşmesi, kredi kartı sözleşmesi vb.) akdetmektedirler. Tüketicilerle bu sözleşmeler yapılırken güçlü konumda olan banka ve finans kuruluşları, önceden hazırladıkları sözleşme metinlerini müşterilere imzalatmakta, onlara çoğu kez müzakere imkânı tanınmamaktadırlar³⁶. Banka ve finans kuruluşlarının tek yanlı, soyut ve genel olarak önceden, psikolojik baskı altında olmadan bütün olasılıkları düşünerek dilediği gibi sözleşme şartlarını hazırlaması durumunda, tüketici, pazarlık ve görüşme imkânından yoksun olarak sözleşmeyi olduğu gibi kabul etmek veya reddetmekten başka seçeneğe sahip değildir. Tüketicinin güçlü şirketler karşısında ekonomik ve sosyal bakımdan güçsüz, bilgisiz, tecrübesiz olması, sonuçta sömürülmesi sonucunu doğurmaktadır³⁷. İşte bu sebeplerle tüketicinin genel işlem şartlarına karşı korunması gerekir.

Türk Borçlar Kanunu yürürlüğe girene kadar Türk hukukunda sözleşmelerdeki genel işlem şartlarına, 4077 sayılı Kanuna 4822 sayılı Kanunla eklenen 6 ncı madde ile sınırlamalar getirilmekteydi³⁸. Daha sonra, Türk Borçlar Kanununun Genel Hükümler kısmında, genel işlem koşulları düzenlenmiştir. Bu anlamda genel işlem koşulları, bir sözleşme yapılırken düzenleyen, ileride çok sayıdaki benzer sözleşmede kullanmak amacıyla, önceden, tek başına hazırlayarak karşı tarafa sunduğu sözleşme hükümleri şeklinde tanımlanmıştır (TBK.m.20).

Tüketicilerin korunması amacıyla, TKHK.m.5'te tüketiciler bakımından "*Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar*³⁹" başlığı altında genel işlem koşullarının özel bir türü olan haksız şartlara yer verilmiştir. Bu düzenleme uyarınca, haksız şart; tüketiciyle müzakere edilmeden sözleşmeye dâhil edilen ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme şartlarıdır (TKHK.m.5/1). Bu açıdan, bir sözleşme şartının haksız sayılabilmesi için, tek

³⁴ Gümüş, s. 39.

³⁵ Ceylan, Ebru, Kredi Kartlarıyla İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Getirdiği Yenilikler, Türkiye Barolar Birliği Dergisi, S. 117, 2015, s. 233-284, s. 259.

³⁶ Gümüşsoy, Güler, Bankacılık İşlemlerinde Genel İşlem Koşulları, <http://www.kazanci.com/kho/2/hebb/files/makale-gulergumussoy-1.htm>, (Erişim Tarihi: 3.9.2015) (Kazancı Hukuk Eserleri Bilgi Bankası).

³⁷ Ceylan, Yenilikler, s. 259, 260.

³⁸ Oğuzman, M. Kemal/ Öz, Turgut, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, C. 1, 11. Bası, İstanbul 2013, s. 169.

³⁹ Haksız şartların tespit edilmesi ve denetlenmesine ilişkin usul ve esaslar ile sınırlayıcı olmamak üzere haksız şart olduğu kabul edilen sözleşme şartları, Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelikte belirlenmiştir. Bkz., R.G. 17.6.2014, S. 29033.

tarafı olarak sözleşmeye konulması, tarafların hak ve yükümlülüklerinin tüketici aleyhine dengesizliğe sebebiyet vermesi ve bu durumun dürüstlük kurallarına aykırılık⁴⁰ oluşturması gerekir. Haksız şarttan söz edebilmek için bu unsurlar birlikte gerçekleşmelidir⁴¹.

Türk Borçlar Kanununun genel işlem koşullarına ilişkin hükümleri, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda yer alan düzenlemeler de dikkate alınarak değerlendirildiğinde, haksız şartlar ile genel işlem koşullarının aynı kavramlar olmadığı ifade edilebilir⁴². Ayrıca, kanunlarda yapılan tanımlar dikkate alındığında haksız şart kavramının, genel işlem koşulu kavramından daha geniş tanımlandığı görülmektedir⁴³. Genel işlem koşullarının, haksız olması şart değildir. Genel işlem koşullarının karşı taraf aleyhine hüküm içermemesi durumunda, bunlara müdahale edilmesi söz konusu olamayacaktır⁴⁴. Sözleşmeye konulan bir kayıdın haksız şart niteliğinde olması için, bu kayıdın genel işlem koşulu niteliğinde olması zorunlu değildir⁴⁵. Koruma sağladığı kişiler bakımından Türk Borçlar Kanunu ve Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun arasında fark bulunmaktadır. Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun hükümleri ancak bir tarafın tüketici olduğu tüketici işlemleri için uygulanabilir. Bu çerçevede, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun hükümleri, uygulanacak kişilerin tüketici olması ve ancak tüketici işlemleri bakımından uygulanacağı için Türk Borçlar Kanunu hükümleri daha kapsamlıdır⁴⁶. Bir diğer ifade ile genel kanun hükümleri, özel kanun karşısında sınırlandırılmamış olup, Türk Borçlar Kanununun genel işlem koşullarına ilişkin hükümleri hem tüketici işlemlerine hem de tüketici işlemi niteliğinde olmayan işlemlere uygulanabilir. Buna göre, tüketici sözleşmeleri karşısında Türk Borçlar Kanunu hükümlerinin genel nitelikteki hükümler olmaları dolayısıyla Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna aykırı olmayan hükümleri, tüketici sözleşmeleri bakımından da uygulanacaktır. Ayrıca, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun denetimi sadece genel işlem koşullarıyla sınırlı değildir, aksine tüm haksız nitelikteki sözleşme hükümleri için geçerlidir. Türk Borçlar Kanunun denetimi ise genel işlem koşullarıyla sınırlı bir denetimdir⁴⁷. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundaki haksız şart düzenlemesi, şüphesiz Türk Borçlar Kanunu hükümlerine göre

⁴⁰ Sözleşmede somut olarak öngörülmeyen dosya masrafı, kredi kartı aidatı gibi giderler dürüstlük kuralına aykırı olarak tüketici aleyhine dengesizliğe neden olacak şekilde kullanılırsa kesin hükümsüzlük yaptırımına tâbi olacaktır. Ancak, Yargıtay bazen bu tür sözleşme hükümlerinin dürüstlük kuralına uygun olarak kullanılıp kullanılmadığına bakmaksızın doğrudan geçersiz saymaktadır. Kanunda getirilen kıstas, bu tür sözleşme hükümlerinin dürüstlük kuralına uygun olarak kullanılıp kullanılmadığının tespit edilmesidir. Aydoğdu, Tüketici, s. 219.

⁴¹ Aslan, s. 163; Aydoğdu, Tüketici, s. 219; Gümüş, s. 61.

⁴² Ceylan, Ebru, Genel İşlem Koşulları, İstanbul Barosu Dergisi Borçlar Kanunu Genel Hükümler Konferansları I, Prof. Dr. İsmet Sungurbey'e Armağan, C. 1, İstanbul 2014, s. 172-188, s. 184.

⁴³ Aslan, s. 162; Gümüş, s. 60.

⁴⁴ Aslan, s. 164.

⁴⁵ Havutçu, Ayşe, Türk Borçlar Kanunu Tasarısının Değerlendirilmesi Sempozyumu, Birinci Oturum, Sözleşmenin Kurulması, Haksız Fiil, Sebepsiz Zenginleşme, Legal Hukuk Dergisi, S. 34, 2005, s. 3613-3636, s. 3615; Ceylan, Genel İşlem Koşulları, s. 184.

⁴⁶ Antalya, O. Gökhan, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, C. 1, İstanbul 2015, s. 407.

⁴⁷ Atamer, Yeşim M., Genel İşlem Şartlarının Denetiminde Yeni Açılımlar, Prof. Dr. Necip Kocayusufoğlu İçin Armağan, Ankara 2004, s. 291-331, s. 329.

özel hüküm niteliğinde olup Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda boşluk olması durumunda, boşluğu doldurmak amacıyla Türk Borçlar Kanunu Hükümleri uygulanabilir⁴⁸.

Haksız şartlar açısından Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundaki yaptırıma bakıldığında, tüketiciyle akdedilen sözleşmelerde yer alan haksız şartların kesin hükümsüzlük yaptırımına tâbi olduğu görülecektir. Böylece, bankacılık işlemleri bakımından sözleşmede yer alan hükümlere istinaden tüketiciden bir takım haksız masraf ve ücretlerin alınması durumunda TKHK.m.5 hükmü gereği bu masraf ve ücretler haksız şart sayılacağından, bunların talep edilmesi mümkün olmayacaktır. Ancak, sözleşmenin haksız şartlar dışındaki hükümleri geçerliliğini korur. Bu durumda sözleşmeyi düzenleyen, kesin olarak hükümsüz sayılan şartlar olmasaydı, diğer hükümlerle sözleşmeyi yapmayacak olduğunu ileri süremeyebiliriz (TKHK.m.5/II). Ayrıca, kanunun amacı dikkate alındığında bu tür hükümlerin geçersizliği hâkim tarafından re'sen göz önüne alınabilmeli, tüketicinin açıkça m.5'e dayanarak geçersizliği ileri sürmesi beklenmemelidir⁴⁹.

Bir sözleşme şartı önceden hazırlanmış ve standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici o sözleşmenin içeriğine etki edememişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir. Bu anlamda, tüketici lehine bir karine getirilmiştir. Yani, sözleşmeyi düzenleyen, bir standart şartın münferiden müzakere edildiğini iddia ediyorsa bunu ispatla yükümlüdür. Sözleşmenin bütün olarak değerlendirilmesinden standart sözleşme olduğu sonucuna varılırsa, bu sözleşmedeki bir şartın belirli unsurlarının veya münferit bir hükmünün müzakere edilmiş olması, sözleşmenin kalan kısmına bu maddenin uygulanmasını engellemez (TKHK.m.5/III).

Sözleşme şartlarının yazılı olması hâlinde, tüketicinin anlayabileceği açık ve anlaşılır bir dilin kullanılmış olması gerekir. Sözleşmede yer alan bir hükmün açık ve anlaşılır olmaması veya birden çok anlama gelmesi hâlinde; bu hüküm, tüketicinin lehine yorumlanır (TKHK. m.5/IV). Borçlar hukuku açısından belirsizlik ilkesi olarak adlandırılan bu durumda, bir genel işlem koşulunun yorumunda, hükmün içeriğine ilişkin tereddüt yaşanması durumunda muhtemel yorumlardan en fazla tüketici lehine olanı, yani sözleşme şartları tüketicinin lehine yorumlanır. Genel işlem koşullarını kullanarak sözleşmeyi şekillendirme özgürlüğünden tek taraflı olarak faydalanan işletmenin bunların kaleme alınmasında özel bir sorumluluğu vardır. Buna karşılık bu hükümlerin hazırlanmasında müşterinin hiçbir işlevi yoktur, dolayısıyla belirsizliğin olumsuz sonuçlarına katlanması da söz konusu olmamalıdır⁵⁰.

⁴⁸ Oğuzman/ Öz, s. 163; Eren, Fikret, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 15. Baskı, Ankara 2015, s. 217; Ceylan, Ebru, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundaki Tüketici Kredisi Hakkında Yeni Düzenlemeler, İstanbul Barosu Dergisi Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku, C. 88, S. 1, Özel Sayı, 2014, s. 70. 6502 sayılı Kanuna göre, haksız şart için aranan unsurlara ilave olarak ileride çok sayıda tüketici sözleşmesinde uygulamak amacıyla genel işlem koşulu hazırlanmışsa, hukukî işlem genel işlem niteliği aldığından, TBK.m.20-25 hükümleri tüketici standart sözleşmesine uygulanacaktır. Antalya, s. 407-408. Ayrıca bkz., Şeker, Muzaffer, Yazılmamış Sayılma, İstanbul 2015, s. 4 (dn.4).

⁴⁹ Oğuzman/ Öz, s. 170.

⁵⁰ Atamer, Yeşim M., Yeni Türk Borçlar Kanunu Hükümleri Uyarınca Genel İşlem Koşullarının Denetlenmesi-TKHK. m. 6 ve TTK m. 55, f. 1, (f) İle Karşılaştırmalı Olarak, Türk Hukukunda Genel İşlem Şartları Sempozyumu, Ankara 2012, s. 9-73, s. 35.

Genel işlem şartları ve haksız şart hükümlerinin uygulanması noktasında hiçbir kişi ve kurum imtiyazlı değildir⁵¹. Faaliyetlerini, kanun veya yetkili makamlar tarafından verilen izinle yürütmekte olan kişi veya kuruluşların hazırladıkları sözleşmelere de niteliklerine bakılmaksızın bu madde hükümleri uygulanır (TKHK.m.5/V).

Bir sözleşme şartının haksızlığı; sözleşme konusu olan mal veya hizmetin niteliği, sözleşmenin kuruluşunda var olan şartlar ve sözleşmenin diğer hükümleri veya haksız şartın ilgili olduğu diğer bir sözleşmenin hükümleri dikkate alınmak suretiyle sözleşmenin kuruluş anına göre belirlenir (TKHK.m.5/VI).

Sözleşme şartlarının haksızlığının takdirinde, bu sözleşme şartlarının açık ve anlaşılır bir dille yazılmış olması koşuluyla, hem sözleşmeden doğan asli edim yükümlülükleri arasındaki hem de mal veya hizmetin piyasa değeri ile sözleşmede belirlenen fiyat arasındaki dengeye ilişkin bir değerlendirme yapılamayacaktır (TKHK.m.5/VII). Genel işlem koşulları açısından temel norm oluşturan bu düzenleme uyarınca, asli edimler arasındaki denge durumu ancak buna ilişkin sözleşme hükümlerinin açık ve anlaşılır bir dille yazılmış olması hâlinde denetim dışı kalır⁵². Buna göre, sözleşme özgürlüğünün ve serbest piyasa ekonomisinin önemli bir kuralı aynen benimsenerek, tarafların asli edimleri arasındaki denge durumu, denetim konusu olamayacaktır⁵³. Bu durumda, sözleşme konusu mal veya hizmetin değeri ile tüketicinin bunun için sözleşme çerçevesinde ödediği bedel karşılaştırılarak, yüksek bedel alındığı gibi değerlendirmeler yapılamayacaktır⁵⁴. Bu kuralın istisnasını, saydamlık ilkesine aykırılık oluşturmaktadır. Bu çerçevede, açık ve anlaşılır olmayan fiyat düzenlemelerinin, denetime tâbi olacağı şüphesizdir. Genel işlem koşullarında bu denetime, *saydamlık denetimi* adı verilir⁵⁵. Eğer fiyata ilişkin bir düzenleme, piyasada geçerli rekabetin etkisi ile pazarda en etkin kaynak tesisine yaramıyorsa, o zaman denetlenmesi gereken bir aksaklık var demektir⁵⁶. Daha açık bir ifade ile en elverişli fiyatın piyasada oluşabilmesi için bedel karşılığında sunulan hizmetin kapsamı, hangi hâllerde ek bir ödemenin talep edileceği gibi hususların tüketici açısından anlaşılabilir ve diğer arz edilen mal ve hizmetlerle karşılaştırılabilir olması gereklidir. Aksi hâlde, piyasada fiyat oluşumunun ön koşulları ortadan kalkacağından, gerek asli edimlerin, gerekse yan edimlerin hepsi saydamlık denetiminden geçecektir⁵⁷.

Haksız şartlar bankacılık işlemleri açısından değerlendirildiğinde, tüketici ile banka veya finans kuruluşu arasındaki sözleşmede, tüketiciyle müzakere edilmeden sözleşmeye dâhil edilen ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yü-

⁵¹ Oğuzman/ Öz, s. 164.

⁵² Atamer, Fiyat Denetimi, s. 19-20; Gümüş, s. 66; Aydoğdu, Tüketici, s. 224-225; Aslan, s. 162. Ayrıca bkz., Çınar, Ömer, Tüketici Hukukunda Haksız Şartlar, İstanbul 2009, s. 181 vd..

⁵³ Ancak, öğretilerde, tüketici bilincinin ve örgütlerinin tam olarak gelişmediği ülkemizde asli edimler bakımından değerlendirme yapılmamasının yerinde olmayacağı ileri sürülmektedir. Bkz., Aydoğdu, Murat, Türk Borçlar Hukuku'nda Genel İşlem Koşullarının ve Tüketici Hukuku'nda Haksız Şartların Denetimi, Ankara 2014, s. 202.

⁵⁴ Ancak, bu konuda da anlam belirsizliği olduğu takdirde yine değerlendirme yapılabilecektir. Bkz., Aslan, s. 162.

⁵⁵ Atamer, Fiyat Denetimi, s. 20.

⁵⁶ Atamer, Fiyat Denetimi, s. 20.

⁵⁷ TKHK.m.5/VII Madde Gerekçesi.-

kümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme hükümleri, kesin olarak hükümsüzdür. Bu anlamda, uygulamada sıklıkla rastlanılan ve sözleşmede yer alan haksız şart niteliğindeki hükme istinaden bankaların müşterilerinden (tüketicilerden) kredi kartı sözleşmesi çerçevesinde kredi kartı üyelik ücreti istemesi mümkün değildir⁵⁸. Ancak, Yargıtay'ın bu koşulları tam olarak uygulamadan, müzakere edilmeyen sözleşme hükümlerini doğrudan haksız şart olarak nitelendirmesi yerinde değildir⁵⁹. Dolayısıyla, bu şartların bütün olarak gerçekleşip gerçekleşmediği yeterince incelenmeden verilecek kararlar kanuna aykırılık teşkil edecektir.

Kredi kartları açısından ise genel işlem koşulları, özel olarak Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakkında Kanunun Altıncı bölümünde "Sözleşmenin Şekli ve Genel İşlem Şartları" başlığı altında ve Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakkında Yönetmelik⁶⁰ 17 inci maddesinde düzenlenmiştir⁶¹. Ancak, Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanununun "Sözleşmenin Şekli ve Genel İşlem Şartları" başlığı altında yer alan düzenleme Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümlerine paralel niteliktedir⁶². Ancak ifade edilmelidir ki, tüketici işlemlerinde Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakkında Kanunu ile Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümleri çatıştığında yeni tarihli Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun uygulanacaktır⁶³.

D. BANKALARIN TALEP EDEBİLECEKLERİ MASRAF VE ÜCRETLER

4077 sayılı Kanunun yürürlükte olduğu dönemde, tüketicilerden hangi masraf ve ücretlerin talep edilebileceği konusunda uyuşmazlıklar çıkmıştır. Bu bağlamda, tüketici hakem heyetlerinde ve tüketici mahkemelerinde görülmekte olan uyuşmazlıkların büyüyen bir çoğunluğunu tüketici kredileri ve kredi kartları sebebiyle tüketicilerden alınan ücret ve masraflar oluşturmuştur⁶⁴.

Yargıtay'ın istikrar kazanmış içtihatlarına⁶⁵ göre bankaların tüketici kredileri ve kredi kartları çerçevesinde tüketicilerden talep ettiği masraflara ilişkin

⁵⁸ İnal, Tamer, Tüketici Sözleşmelerinde Haksız Şartlar, Terazi Hukuk Dergisi, C. 9, S. 89, 2014, s. 32-57, s. 39.

⁵⁹ Daha fazla bilgi için bkz., Aydoğdu, Denetim, s.184-185.

⁶⁰ R.G. 10.3.2007, S. 26458.

⁶¹ Ceylan, Genel İşlem Koşulları, s. 185.

⁶² Gümüşsoy, Güler, Bankacılık İşlemlerinde Genel İşlem Koşulları, <http://www.kazanci.com/kho/2/hebb/files/makale-gulergumussoy-1.htm>, (Erişim Tarihi: 3.9.2015) (Kazancı Hukuk Eserleri Bilgi Bankası).

⁶³ Eş değer nitelikte iki özel kanun çatıştığında yeni tarihli kanun uygulanır. Ayrıntılı bilgi için Bkz., Ayan, Mehmet/ Ayan, Nurşen, Medenî Hukuka Giriş, 10. Baskı, Konya 2014, s. 85; Zevkliler, Aydın/ Acabey, M. Beşir/ Gökyayla, Emre, Zevkliler Medeni Hukuk, 6. Baskı, Ankara 1999, s. 90; Edis, Seyfullah, Medenî Hukuka Giriş ve Başlangıç Hükümleri, 2. Baskı, Ankara 1983, s. 74.

⁶⁴ Haznedar, İbrahim Murat, 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun Bankacılık Uygulamaları Bakımından Getirdiği Yenilikler, İstanbul Barosu Dergisi, C. 88, S. 3, 2014, s. 5-33, s. 7.

⁶⁵ Yargıtay'ın, her ne kadar bu yönde kararları bulunsa da bir kararında tüketiciden alınan kart aidatına ilişkin olarak bankanın talep ettiği ücreti haklı görmüştür. Zira, söz konusu kararda "Davacının kullandığı kredi kartının, üyelik aidatı olarak ödenen paranın iadesine ilişkin davacı şikâyeti üzerine verilen hakem kararı nedeni ile banka tarafından iptal edildiği taraflar arasında ihtilafsızdır. Öte yandan sözleşmede üyelik

olarak, bankanın talebinin kabul edilebilmesi için; bankanın talep ettiği ücret ve masrafın haklı, makul, belgeli olması gerektiği ifade edilmiştir⁶⁶. Yargıtay tarafından belirlenen haklı, makul ve belgeli olma ölçütleri, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümleriyle birlikte değerlendirilerek, tüketici sözleşmelerinde haksız şartların tespiti bakımından özellikle tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olup olmadığı konusunda yol gösterici nitelik arz edecektir.

Bankacılık işlemlerinde tüketicilerden alınacak ücretlere ilişkin olarak temel düzenleme, TKHK.m.4'de yer almaktadır. Bu düzenlemeye göre; *“Tüketiciden; kendisine sunulan mal veya hizmet kapsamında haklı olarak yapılmasını beklediği ve sözleşmeyi düzenleyen yasal yükümlülükleri arasında yer alan edimler ile sözleşmeyi düzenleyen kendi menfaati doğrultusunda yapmış olduğu masraflar için ek bir bedel talep edilemez. Bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar tarafından tüketiciye sunulan ürün veya hizmetlerde ise tüketiciden faiz dışında alınacak her türlü ücret, komisyon ve masraf türleri ile bunlara ilişkin usul ve esaslar Bakanlığın görüşü alınarak bu Kanunun ruhuna uygun olarak ve tüketiciyi koruyacak şekilde Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından belirlenir”* (TKHK.m.4/III). Bu düzenleme değerlendirildiğinde, tüketicilerle yapılacak sözleşmelerde sözleşme giderlerinin sözleşmenin tarafı olan banka ve finans kuruluşları kural olarak sorumlu olacaktırlar⁶⁷. Kanunda, tüketiciden alınabilecek ücret ve masraflara ilişkin olarak iki ölçüt getirilmiştir. Buna göre, kanunda ücret ve masrafa kimin katlanacağına ilişkin tüketici veya diğer mevzuatta hüküm varsa, bu özel düzenleme dikkate alınarak ücret ve masraf alınabilecektir. Bu şekilde özel bir düzenlemenin bulunmaması durumunda ise kural olarak banka veya finans kuruluşu kendi lehine yaptığı masrafı tüketiciden tahsil edemez⁶⁸.

Uygulamada, bankalar ve finans kuruluşlarının, tüketiciden almakta oldukları, uyumsuzluk konusu olan bir takım ücretler ve masrafları yeni Kanunun yürürlüğe girmesiyle birlikte artık talep etmeleri mümkün olmayacaktır. Örneğin, banka ile kiralık kasa sözleşmesi imzalayan ve bunun karşılığında aidat ödemeyi kabullenen tüketicinin, artık bankanın kendisine kasayı mesai saatleri içinde kullandırmayı beklemesi, sunulan hizmet kapsamında haklı bir beklentidir. Bu nedenle, bankaların bunun için tüketiciden ayrıca bir bedel talep etmesi, örneğin kasa görme ücreti gibi, hukuken mümkün olmayacaktır. Bankaların yasal yükümlülükleri arasında yer alan edimler ile sözleşmeyi düzenleyen kendi menfaati doğrultusunda yapmış olduğu masraflar için de du-

ücreti alınacağına kararlaştırıldığı sabittir. Davacı, davalıya ait kredi kartını kullanması nedeniyle, davalı banka tarafından bildirilen ücreti, sözleşmede hüküm olsun ya da olmasın ödemekle yükümlüdür. Bir başka deyişle, davalı banka üyelik ücreti ödenmeden kart verme yükümlülüğünde olmayıp, sözleşmedeki buna dair kararlarında haksız şart niteliğinde bulunmamaktadır”. 13.HD, 05.04.2011, E. 2010/ 13722 K.2011/ 5258 (Hukuk Türk Hukuk Veri Tabanı).

⁶⁶ “... Ancak bankanın tüketiciden yapılan giderleri talep edebilmesi için bunların haklı, makul ve aynı zamanda belgelendirilmesi zorunludur. Banka yapılan sözleşme nedeniyle mutad giderler dışında tüketiciden sözleşmedeki hükme dayanarak herhangi bir ücret talep edemez. ...”. 13. HD. 5.3.2013, E. 2013/4374 K.2013/5267(Hukuk Türk Hukuk Veri Tabanı).

⁶⁷ Kara, 6502 Sayılı TKHK, s. 17.

⁶⁸ Kara, 6502 Sayılı TKHK, s. 20.

rum aynıdır. Bunlar için de tüketicilerden ücret veya masraf talep edilemeyecektir⁶⁹. Kanundaki düzenleme (TKHK.m.4/III) dikkate alındığında genel olarak sözleşme masraflarının tüketiciden istenemeyeceğine ilişkin temel bir kural getirildiği sonucuna ulaşmak mümkündür⁷⁰. Ancak, daha önce de belirtildiği gibi banka tarafından yapılan zorunlu giderlerin kanundan veya diğer mevzuattan kaynaklanması durumunda tüketici bu giderleri ödemek zorundadır. Tüketiciden alınan masraf ve ücretler kanunî bir yükümlülükten kaynaklanmakta olup, bu nedenle ilgili kurum veya kuruluşa ödenmesi durumunda, bu masraf ve ücretler BDDK tarafından belirlenen masraf listesinde bulunmasa bile, bu şekilde kanunen alınması zorunlu olan masraf ve ücretler sözleşmede hüküm bulunması şartıyla tüketiciden talep edilebilir⁷¹.

Ancak, bu düzenlemeyle birlikte BDDK tarafından yönetmelik çıkarılarken Bakanlığın görüşünün alınması yeterli sayılmıştır. Dolayısıyla, BDDK'nın, Bakanlıktan uygun görüş alma zorunluluğu bulunmamaktadır⁷². Ayrıca, banka ve finans kuruluşları tarafından tüketici işlemlerine istinaden masraf ve ücretin talep edilebilmesi için bu masraf ve ücretlerin BDDK'nın çıkardığı yönetmelikte yer alması zorunlu olsa da, yönetmelikte yer alması tek başına yeterli değildir. Bu talepler Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ruhuna, tüketicinin korunması amacına uygun olmalıdır. Talep edilen ücret ve masrafların Yargıtay tarafından kabul edilen, verdiği kararlarında sıkça vurguladığı gibi, haklı, makul ve belgeli olma ilkelerine de uygun olmalıdır. Aksi takdirde, bu nitelikte olmayan Yönetmelik hükümleri uygulanmamalıdır⁷³. Bir başka ifade ile BDDK'nın çıkardığı yönetmelikte tüketiciden alınabilecek masraflar arasında gösterilen ancak Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun ruhuna ve tüketicinin korunması amacına uygun olmayan ve Yargıtay'ın alınan ücret ve masrafların haklı, makul ve belgeli olmasına ilişkin ilkelerine aykırı düzenlemeler hüküm ifade etmez. Bu tür masrafların BDDK'nın belirlediği listede yer alması bu anlamda önemli değildir. Çünkü anayasaya ve kanunlara aykırı olan Yönetmelik hükümleri bağlayıcı değildir⁷⁴.

BDDK tarafından bankacılık işlemlerinde tüketicilerden alınacak ücretlere ilişkin olarak 6502 sayılı Kanunun 4 üncü maddesinin 3 üncü fıkrasına dayanılarak Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik hazırlanmıştır. Bu yönetmelikte kuruluşlar tarafından finansal tüketicilere sunulan ürün veya hizmetlere ilişkin olarak faiz veya kâr

⁶⁹ Haznedar, s. 9; Kara, 6502 Sayılı TKHK, s. 17.

⁷⁰ Kara, Bireysel Bankacılık İşlemleri, s. 83.

⁷¹ Banka sigorta muameleleri vergisi, doğal afet vergisi, gibi giderler vergi dairesi veya ilgili kuruluşlara ödenmektedir. Kanundan kaynaklanan yukarıda sayılan bu giderlerin dışında alınması gereken başka gider bulunması durumunda banka bu giderleri tüketiciden talep edebilir. BDDK tarafından çıkarılan yönetmelikte de bu tür masrafların tüketiciden alınabileceği düzenlenmiştir. Bkz., Kara, 6502 Sayılı TKHK, s. 38.

⁷² Bu durum, 6502 sayılı yeni kanunda Bakanlığın uygun görüşünün aranmaması kanunun eksikliği olarak görülebilir. Hâliyle, Bakanlığın görüşünün alınması şekli bir formaliteyi yerine getirmekten öteye geçmeyecektir. BDDK tarafından çıkarılan yönetmelikte yer alan tahsis ücretinin kanuna aykırı olduğu BDDK'ya bildirilmesine rağmen, Yönetmelikte tahsis ücretinin alınabileceği düzenlenmiştir. Bkz. Kara, 6502 Sayılı TKHK, s. 17.

⁷³ Kara, 6502 Sayılı TKHK, s. 23, 41.

⁷⁴ Danıştay uygulaması da bu yöndedir. Danıştay 5. Daire, 10.11.2005, E. 2002/3255, K. 2005/5075, Bkz., Kara, 6502 Sayılı TKHK, s. 26.

payı dışında alınacak her türlü ücret, komisyon ve masraf türleri ile bunlara ilişkin usul ve esaslar tespit edilmiştir (Yön.m.1)⁷⁵. Böylece, daha önce bankalarca talep edilen ve uyumsuzluk konusu olan pek çok ücret ve masrafın artık talep edilmesinin haklı olup olmadığı, çıkarılan bu Yönetmelikle açıklığa kavuşmuş durumdadır. Bundan sonra bankacılık işlemlerinde talep edilen masraf ve ücretlerde söz konusu yönetmelik hükümleri önem kazanacaktır. Ancak ifade etmek gerekir ki, bankaların talep edebileceği masraf ve ücretler Kanununun bu konudaki yeni düzenlemesi ve BDDK tarafından çıkarılan söz konusu yönetmelikte yirmi ücret ve masraf kalemi olarak sayılan, tüketicilerden alınan kredi masrafı, kart ücreti, hesap işletim ücreti gibi ücretlerin alınması hukukî bir dayanağa kavuşmuştur. Bu durum, tüketiciler açısından değerlendirildiğinde, Yargıtay'ın daha önce haksız şart saydığı bir takım ücret ve masrafların da hukukten talep edilebilir olmasından dolayı aslında tüketiciler açısından olumsuz bir düzenleme söz konusudur⁷⁶.

Yönetmelikte bankacılık işlemlerinde tüketici için finansal tüketici ifadesi geçmektedir. Yönetmelikte finansal tüketici "*Kanununun 3 üncü maddesinde tanımlanan tüketicilerden kuruluşlarca kendisine ürün veya hizmet sunulan tüketiciyi*" (m.4/1, d) ifade etmektedir. TKHK'nın 3 üncü maddesinde ise tüketici; "*Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi*" olarak tanımlanmıştır. Yönetmelikte tüketiciye ürün veya hizmet sunan kişilerin "*kuruluşlar*" olduğu ifade edilmiştir. Bu yönetmelikte geçen "*kuruluşlar*" ise Bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlardır (Yön.m.4/I, 1). Söz konusu kuruluşlar verdikleri ürün ve hizmetlerden dolayı tüketiciden ücret talep edebilmektedirler. Bu yönetmelik anlamında kuruluşların alabilecekleri ücretten ne anlaşılacağı açıkça düzenlenmiştir. Buna göre ücret; finansal tüketiciden faiz, kâr payı, vergi, fon ve benzeri yasal giderler dışında talep edilen ücret, komisyon, masraf ve benzeri adlar altındaki her türlü parasal tutarı ifade etmektedir (Yön.m.4/I, k).

Kuruluşlar ile finansal tüketiciler arasında düzenlenen sözleşmelere ilişkin esaslar 6502 sayılı Kanunda ve bu Kanunun 4 üncü maddesinin 3 üncü fıkrasına istinaden BDDK tarafından çıkarılan yönetmelikte gösterilmiştir. Buna göre; kuruluşlar ile finansal tüketiciler arasında sözleşmeler ve yapılan bilgilendirmeler en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenir ve bunların bir nüshası kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı vasıtasıyla finansal tüketiciye verilir (TKHK.m.4/I, Yön.m.5/I). Kâğıt üzerinde düzenlenecek sözleşmelerde, "*Sözleşmenin bir nüshasını elden aldım.*" şeklindeki ibarenin finansal tüketici tarafından yazılmasının sağlanması zorunludur (Yön.m.5/II). Sözleşmeler kapsamında ücret alınabilecek her bir ürün veya hizmet için finansal tüketicinin onayının alınması zorunludur. Kuruluşlar tarafından finansal tüketicinin onayının alındığı ispat edilemediği takdirde, onay alınmamış sayılır (Yön.m.5/III). Finansal tüketiciler ile yapılacak sözleşmeler kapsamında sunulacak ürün veya hizmetlerin ücret

⁷⁵ 6502 sayılı Kanunda, tüketici kredilerinde faiz yanında alınacak komisyon masrafı gibi hususlarda somut bir sınır getirilmeyip, bu ücret ve masrafları belirleme yetkisinin bankalık önerisiyle Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu eline bırakılması olumsuz olmuştur. Bkz., Aydoğdu, Tüketici, s. 43.

⁷⁶ Bu sebeple öğretide Yönetmelikle ilgili olarak tüketici kredilerinde ve diğer bankacılık işlemlerinde alınacak ücretlerin tüketici aleyhine olacak biçimde geniş olarak belirlendiği ifade edilmiştir. Bkz., Aydoğdu, Tüketici, s. 43.

tarifesini ve bilgi verilmesi gereken diğer hususları göstermek üzere sözleşmeye ilişkin her bir ürün veya hizmetin asgari olarak; adı ya da tanımı, vadesi ya da süresi, tahsil edilecek faiz, kâr payı veya ücret kalemleri ile bunların tahsil yöntemi, geçerli olduğu süre, geçerlilik süresi sonunda yapılacak değişikliğin tutarı, oranı ya da değişikliğin hangi esasa göre yapılacağı hususlarını içerecek şekilde bilgilendirme formu hazırlanması zorunludur. Bilgilendirme formu sözleşmenin ayrılmaz bir parçasıdır. Sözleşmenin yazılı olarak kurulması durumunda bu formun taraflarca imzalanmış bir nüshasının finansal tüketiciye verilmesi zorunludur. Kalıcı veri saklayıcısı ve telefon aracılığıyla kurulan sözleşmelerde finansal tüketici kullanılan araca uygun şekilde bilgilendirilir. İspat yükü kuruluşlara aittir (Yön.m.5/IV). Kuruluşlar tarafından sunulan ürün veya hizmetlere ilişkin sigorta sözleşmelerinin, ürün veya hizmetlere ilişkin sözleşmelerden ayrı olarak düzenlenmesi zorunludur (Yön.m.5/V).

1. Tüketici ve Konut Finansmanı Kredilerine İlişkin Ücretler

Tüketici kredisinde, kredi alan tüketicinin borçları genel olarak, kredi alanın sözleşme görüşmeleri aşamasında kredi verene bilgi verme, krediyi kabul etme, krediyi geri ödeme, faiz ödeme, teminat gösterme ve sözleşme masraflarını ödeme borçlarıdır⁷⁷. Ancak, bu sözleşme masraflarının neler olduğunun ve hangi masrafların tüketiciye yüklenebileceğinin açıklığa kavuşturulması gerekmektedir.

BDDK çıkardığı yönetmelikle birlikte bankacılık işlemlerinde sıklıkla uyuşmazlık konusu olarak karşılaşılan hesap işletim ücreti, kredi kartı aidatı, kredi tahsis ücreti (dosya masrafı)⁷⁸, ipotek fek ücreti gibi masraf ve ücret kalemlerinden hangilerinin alınabileceği konusunda açıklık getirilmiştir. İpotek fek ücretinin tüketicilerden alınmasına son verilmiş, kredi hizmetleri için kredinin anaparasının binde beşini geçemeyecek şekilde kredi tahsis ücreti alınabileceği (Yön.m.10/I) düzenlenmiştir.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda belirli süreli kredi sözleşmesine ilişkin olarak hesap açılması ve bu hesapta sadece kredi ile ilgili işlem yapılması durumunda, bu hesaba ilişkin olarak herhangi bir ücret veya masraf talep edilemeyecektir. Bu hesap, tüketicinin aksine yazılı talebi olmaması hâlinde kredinin ödenmesi ile kapanır (TKHK.m.31/I). Mevcut uygulamada, kredi veren tüketicinin aslı edim olan kredi borcunu yerine getirebilmesi için imzalanan sözleşmeye istinaden tüketici adına bir hesap açılması ve tüketici kredi borcunun açılan bu hesap vasıtasıyla ödenmesi söz konusu olmaktadır. Dolayısıyla, burada tüketiciye yönelik ek bir hizmet söz konusu değildir⁷⁹.

Tüketicinin açık talimatı olmaksızın, belirli süreli kredi sözleşmesi ile ilişkili bir kredili mevduat sözleşmesi yapılamaz (TKHK.m.31/II). Kredi sözleşmeleri, içerik olarak son derece kapsamlı ve anlaşılması zor standart sözleşmelerdir. Bu nedenle, tüketici çoğunlukla imzaladığı sözleşmede belirtilen yüküm-

⁷⁷ Ceylan, Yeni Düzenlemeler, s. 73.

⁷⁸ Alman Federal Mahkemesi tarafından verilen kararlarda, tüketici kredileri için taraflar arasında düzenlenen sözleşmede dosya masrafı alınmasını öngören genel işlem koşulunun geçersiz olduğu kabul edilmiştir. Mahkeme, tüketicilerden bir defaya mahsus olmak üzere olsa dahi dosya masrafı ve komisyon ücreti alnamayacağına karar vermiştir. Alman Federal Mahkemesi, 13.05.2014, XI ZR 170/13 ve XI. ZR 405/12 (bkz., Kara, 6502 Sayılı TKHK, s. 20). Ayrıca bkz., Atamer, Fiyat Denetimi, s. 31 vd..

⁷⁹ Aydoğdu, Tüketici, s. 255; Aslan, s. 214.

lülüklerini bilmemektedir. Tüketici belirli süreli kredi sözleşmesine ilişkin olarak sadece taksitleri ödeyeceğini, ödeyememesi durumunda da temerrüde düşeceğini düşünmektedir. Ancak, tüketicinin bilgisi dışında kredi veren tarafından kredili mevduat hesabı açılmakta, tüketici taksidini ödemediği veya eksik ödediği takdirde, tüketicinin haberi olmaksızın akdi faiz oranı daha yüksek olan kredili mevduat hesabından tüketicinin ödemiş olduğu miktar karşılanmış olmaktadır. Bu durum da tüketicinin ekonomik çıkarlarını zedeleyebilmektedir. Bu nedenle, ikinci fıkrada belirli süreli kredi sözleşmesi ile ilişkili bir kredili mevduat sözleşmesinin yapılabilmesi için önce tüketiciden açık talimat alınması hüküm altına alınmıştır⁸⁰.

Tüketici kredisinde tüketicinin borcunu erken ödemesine ilişkin olarak, tüketici, vadesi gelmemiş bir veya birden çok taksit ödemesinde bulunabilir veya kredi borcunun tamamını erken ödeyebilir. Bu gibi durumlarda kredi veren, erken ödenen miktara göre gerekli tüm faiz ve diğer maliyet unsurlarına ilişkin indirim yapmakla yükümlüdür (TKHK.m.27). Kredi veren, tüketicinin erken ödeme talebini geri çeviremez, tüketiciden ek ödeme talebinde bulunamaz⁸¹. Belirli süreli kredinin erken ödenmesi durumunda kredi verenin sınırlı da olsa erken ödeme tazminatı talep edebileceğine ilişkin düzenleme 6502 sayılı TKHK yasalaştığı sırada tasarıdan çıkarılmıştır. Böylece, erken ödeme tazminatının tüketiciden alınması engellenmiştir. Bu nedenle, sözleşmeyle artık erken ödeme tazminatı öngörülemez. Şayet, hükmedilirse emredici hüküm niteliğinde olan TKHK.m.27'ye aykırılık teşkil edeceğinden geçersiz olacaktır⁸².

Finansal tüketicilere kullanılacak krediler için kredi ihtiyacının karşılanmasına olanak sağlayan sistemin işletilmesi ve operasyonel süreçlerin yönetilmesi amacıyla alınan tahsis ücreti dışında, istihbarat ücreti⁸³, kredi işlem fişi ücreti, ödeme planı değiştirme ücreti, değişken taksitli ödeme planı ücreti gibi her ne ad altında olursa olsun başkaca bir ücret alınmaz. Kredi tahsis ücreti, kullanılan kredi anaparasının binde beşini geçemez. Kurul, gerekli gördüğü hallerde bu sınırı artırmaya ve azaltmaya yetkilidir (Yön.m.10/I). Taşınır ve taşınmazlara ilişkin rehin, ipotek ve ekspertiz işlemlerinde yalnızca üçüncü kişilere ödenen ücretler alınabilir⁸⁴ (Yön.m.10/II). Reddedilen kredi taleplerin-

⁸⁰ TKHK. m.31/II, Madde Gereçesi.

⁸¹ Ceylan, Yeni Düzenlemeler, s. 74

⁸² Aydoğdu, Tüketici, s. 250.

⁸³ Yargıtay Yönetmeliğin yürürlüğe girmesinden önce verdiği bir kararında "istihbarat ve haberleşme masrafı ile ekspertiz ücretini" haksız şart olarak kabul etmiştir. Zira söz konusu kararda "Taraflar arasında düzenlenen 26.11.2007 tarihli kredi sözleşmesinin "Masraf ve Haberler" başlıklı kısmında "kredi tutarı üzerinden %2 oranında dosya, istihbarat ve haberleşme masrafı ile 395 TL ekspertiz ücreti" belirlenmiştir. Davalı banka sadece kredinin verilmesi için zorunlu olan masrafları tüketiciden isteyebilir. Kredi verilmesi için gereken zorunlu masrafların neler olduğu konusunda ispat yükü davalı bankaya aittir. Aksi halde, diğer ücret ve masraflar başlığı altında sıralanabilecek mak-tuen belirlenecek miktarın tüketiciden alınacağına dair hüküm 4077 Sayılı Kanunun değişik 6 ve 31 maddelerine dayanılarak hazırlanan Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmeliğin 7. maddesinde "satıcı, sağlayıcı veya kredi veren tarafından tüketicisiyle akdedilen sözleşmede kullanılan haksız şartlar batıldır" hükmünce haksız şart olarak kabul edilecektir. 13.HD, 17.04.2012, E. 2012/ 8225 K. 2012/ 10369 (Hukuk Türk Hukuk Veri Tabanı).

⁸⁴ Bu Yönetmelik yürürlüğe girmeden önce Yargıtay verdiği kararında bankaların zorunlu, makul ve belgeli masrafları tüketiciden isteyebileceği vurgulanmış olup ekspertiz ücretinin istenebilmesi için söz konusu şartların gerçekleşip gerçekleşmediğinin araştır-

den bir kamu kurum ve kuruluşuna veya üçüncü kişilere ödenen ücretler hariç olmak üzere herhangi bir ücret alınmaz (Yön.m.10/III).

Konut finansmanı sözleşmelerinde faiz oranı veya kâr payının sabit olarak belirlenmesi hâlinde, krediyi tahsis eden kuruluş nezdinde sözleşmede yer verilme suretiyle, bir veya birden fazla taksit ödemesinin vadesinden önce yapılması ile kredinin faiz oranı veya kâr payında finansal tüketici lehine mutabık kalınarak değişiklik yapılması hâllerinde, Kanunun 37 nci maddesinde yer alan erken ödeme tazminatı haricinde hiçbir ücret alınmaz. Tahsil edilebilecek erken ödeme tazminatı ise yapılacak faiz veya kâr payı indirimi tutarını aşamaz (Yön.m.10/IV). Finansal tüketicilerin ilgili kuruluşlardan borçlarının bulunmadığına dair talep ettikleri bilgi yazıları için bir defaya mahsus olmak üzere ücret alınmaz (Yön.m.10/V). Kredili mevduat hesaplarından kullandırılan krediler ile kredi kartlarından yapılan taksitli nakit avans işlemleri için ücret tahsil edilemez (Yön.m.10/VI). Belirli süreli kredi sözleşmesine ilişkin bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, bu hesaba ilişkin herhangi bir ücret alınmaz. Bu hesap, finansal tüketicinin aksine yazılı talebi olmaması hâlinde kredinin ödenmesi ile kapanır (Yön.m.10/VII). Finansal tüketicinin onayı olmaksızın, belirli süreli kredi sözleşmesi ile ilişkili bir kredili hesap sözleşmesi yapılamaz ve kredi tahsilâtları bu hesaptan gerçekleştirilemez (Yön.m.10/ VIII).

2. Banka ve Kredi Kartı Ücretleri

Banka ve kredi kartlarıyla ilgili düzenlemeler tüketici işlemleri çerçevesinde Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda mevcuttur. Ancak, bu hükümler, tüketiciyi koruyan hükümler olup, burada yer alan düzenlemelerin yanı sıra, sisteme tüm ayrıntılarıyla düzenleyen Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu 2006 yılında yürürlüğe girmiştir.

Banka kartı ve kredi kartları, Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanununun 3 üncü maddesinde tanımlanmıştır. **Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu** m.3/d'de banka kartı; mevduat hesabı veya özel carî hesapların kullanımı dâhil bankacılık hizmetlerinden yararlanmayı sağlayan kartı, m.3/e'de ise kredi kar-

ılması gerektiği ifade edilmiştir. Zira, kararda bu durum "Davacı ekspertiz ücretinin davalıdan tahsilini istemiş olup, mahkemece, bu talebin reddine karar verildiği anlaşılmış ise de; bankaların ancak davaya konu kredinin verilmesi için zorunlu, makul ve belgeli masrafları tüketiciden isteyebileceğinin kabulü gerekir. Hal böyle olunca davalı banka tarafından bir değerlendirme şirketine ya da dava dışı herhangi bir firmaya ekspertiz işlemine ilişkin olarak ödenen tutara ilişkin ispatlayıcı bir belgenin bulunup bulunmadığı hususu araştırılarak sonucuna göre hüküm tesisi gerekirken yazılı şekilde karar verilmesi usul ve yasaya aykırı olup, bozma nedenidir" şeklinde ifade edilmiştir. 13.HD, 26.03.2013, E.2013/ 137 K. 2013/ 7655 (Hukuk Türk Hukuk Veri Tabanı); Bir başka kararda ekspertiz ücretine ilişkin olarak Yargıtay "... davalı bankaca, davacıdan 1.200.00.TL dosya masrafı, 450.00 TL ekspertiz ücreti adı altında kesinti yapılmış, yine 29/09/2009 tarihindeki kredi yapılandırmasına ilişkin işlemde davalı bankaca, davacıdan 1.000,00 TL komisyon masrafı ve 80,00 TL kredi tesis ücreti adı altında kesinti yapılmış ve yine 29/11/2010 tarihinde yapılan kredi yapılandırmasında davalı bankaca, davacıdan 500,00 TL kredi komisyonu ve 218,16 TL erken ödeme tahsilatı adı altında ücret tahsil edildiği anlaşılmaktadır. ... davacıdan tahsil edilen zorunlu, makul ve belgesi bulunmayan haksız şarta dayalı toplam 3.448,16.TL'nin iadesi gerekir..." şeklinde karar vermiştir. 13.HD, 20.01.2014, E. 2014 / 1777 K. 2014/ 1261 (Hukuk Türk Hukuk Veri Tabanı).

tı⁸⁵; nakit kullanımı gerekmeksizin mal ve hizmet alımı veya nakit çekme olanağı sağlayan basılı kartı veya fiziki varlığı bulunmayan kart numarası şeklinde tanımlanmıştır.

Tüketicinin korunması açısından Banka kartı ve kredi kartlarıyla ilgili uyumsuzluklara bakıldığında; banka kartı ve kredi kartı kullanan tüketicilerle bu kartları çıkaran kuruluşlar arasında en sık karşılaşılan uyumsuzluk bu kartlara ilişkin olarak talep edilen ücret ve masraflardır.

Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanununa göre; talep edilen ücret ve masraflara ilişkin olarak bankanın sözleşmede yer almayan ücret aidat ve benzeri alacak talepleri, haklı değildir. Her ne kadar sözleşme özgürlüğü çerçevesinde yıllık ücret alınması kararlaştırılması mümkünse de, buna ilişkin faaliyetin ekonomik ve sosyal boyutu göz önüne alınarak ve borçlunun konumu da gözetilerek dengelerin korunması gerekir⁸⁶. Yargıtay uygulamalarında⁸⁷, söz konusu ücret ve masrafların istenebilmesi için sözleşmenin kuruluşu sırasında, düzenleyen bu yükümlülükler konusunda açıkça karşı tarafa bilgi verip bunların içeriğinin öğrenme imkânının sağlanması ve karşı tarafın da bunu açıkça kabul etmiş olmalıdır. Ancak, tüketiciler açısından tüketiciyi koruma amacıyla tüketici ile ilgili mevzuatta daha etkin hükümler söz konusudur. Yargıtay'ın istikrar kazanmış içtihatlarına göre, banka ve finans kuruluşları ile tüketiciler arasında tüketici kredileri ve kredi kartlarına ilişkin olarak çıkan uyumsuzluklarda banka ve finans kuruluşu tarafından ücret ve masrafın talep edilebilmesi için; bankanın talep ettiği ücret ve masrafın "*haklı, makul, belgeli*" olması gerektiğine karar vermektedir. Yargıtay bu üç koşuldun birinin bulunmadığı durumlarda, konuya ilişkin sözleşme koşullarının haksız şart oluşturmakta olduğuna karar vermektedir⁸⁸. Dolayısıyla, bu üç koşulun bulunmadığı ve Tüketicinin Korunması Hakkında kanunun 5 inci maddesinde yer alan şartlar da dikkate alınarak bu tarz sözleşme hükümleri haksız şart niteliği taşıyabilecektir. Ancak, yeni Yönetmelik kredi kartı üyelik ücreti (banka kartları ile sanal kredi kartları dışındaki kartlardan belli şartlarla üyelik ücreti alınabilecektir (Yön.m.11/IV), kredi tahsis ücreti gibi masraflar açısından hukuki dayanak oluşturduğundan bu durum tüketicilerin aleyhine olup, 6502 sayılı Kanunun ruhuna uygun olmadığı sonucuna varılabilecektir.

Banka kartı ve kredi kartı ücretleriyle ilgili olarak daha önce ifade edildiği gibi Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun 4 üncü maddesinde yer alan temel ilkeler, tüketici işlemleri için getirilmiştir. Kanunun bu genel hükmünün yanında, kredi kartlarına ilişkin düzenlemeler Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun İkinci Bölümünde "*Tüketici Kredileri*" başlığı altında m. 22/II, c.1 ve m.31/III'te yer almaktadır.

TKHK. m. 22/II', c.1 hükmü uyarınca, kredi kartı sözleşmeleri, faiz veya benzeri bir menfaat karşılığında, ödemenin üç aydan daha uzun süre ertelen-

⁸⁵ Türkiye'de Kredi kartı uygulamalarına ilişkin detaylı bilgi için bkz., Teoman, Ömer, Hukuki Yönden Kredi Kartı Uygulaması, 2.Baskı, İstanbul 1996; Kaya, Feridun, Türkiye'de Kredi Kartı Uygulaması, İstanbul 2009, s. 5 vd.; Ceylan, Yenilikler, s. 236 vd.

⁸⁶ Aydemir, Efrail, Kredi Kartı Borçlularının Hakları ve Yükümlülükleri, Terazi Hukuk Dergisi, C. 9, S. 89, 2014, s. 79-87, s. 85.

⁸⁷ 13.HD. 20.04.2009, E.2008/15042 K.2009/5386; 13.HD. 2.5.2008, E.2008/4345 2008/6088 (Hukuk Türk Hukuk Veri Tabanı).

⁸⁸ Bkz., 13. HD. 5.3.2013, E. 2013/4374 K.2013/5267, (Hukuk Türk Hukuk Veri Tabanı). Ayrıca bkz., Kara, 6502 sayılı TKHK, s. 23.

mesi veya benzer şekilde taksitle ödeme imkânı sağlanması hâlinde tüketici kredisi sözleşmesi olarak değerlendirilir. TKHK. m.31/III'te kart çıkaran kuruluşlara, tüketicilere yıllık üyelik aidatı ve benzeri isim altında ücret tahsil etmedikleri bir kredi kartı türü sunma zorunluluğu getirilmiştir. Buna göre, belirli özellikleri taşıyan kredi kartı sözleşmesi aslında tüketici kredisi sözleşmesi niteliğindedir. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda kredi kartlarına ilişkin ayrı bir madde yoktur⁸⁹. Böylece, tüketici kredisi sözleşmesine ilişkin düzenlemeler, TKHK. m. 22 çerçevesinde, kredi kartı sözleşmeleri için de uygulanacaktır⁹⁰.

Daha önce ifade edildiği gibi BDDK çıkardığı Yönetmelikle birlikte bankacılık işlemlerinde sıklıkla uyuşmazlık konusu olarak karşılaşılan hesap işletim ücreti, kredi kartı aidatı, kredi tahsis ücreti, ipotek fek ücreti gibi masraf ve ücret kalemlerinden hangilerinin alınabileceği konusunda açıklık getirilmiştir. Yönetmelikle birlikte, Kredi kartlarında yıllık üyelik ücreti tahsil edilmeyen bir kredi kartı çıkarma zorunluluğu getirilmiştir (Yön. m.11/I, c.1). Böylece, farklı hizmetler ve olanaklar içeren ücretli kredi kartlarının yanı sıra, yıllık üyelik ücreti ödenmeksizin kullanılacak kredi kartları da müşterinin talebine sunulmuştur. Bu Yönetmelikle birlikte kredi kartı niteliği taşımayan banka kartlarından üyelik ücreti alınması artık mümkün değildir (Yön.m.11/III). Ancak, hesap işletim ücreti,, kredi kartı yıllık üyelik ücreti gibi ücretler Yönetmelikte belirtilen esaslar çerçevesinde bankalar tarafından alınabilecek ücretler arasında yer almaktadır⁹¹.

Finansal tüketiciler tarafından yapılan ücretsiz kredi kartı başvurularının kuruluşlarca reddedilmesi hâlinde, bu başvuruya istinaden yıllık üyelik ücreti olan kredi kartı verilemez. Kart çıkaran kuruluşlar yıllık üyelik ücreti bulunmayan kredi kartı limiti belirlerken, yıllık üyelik ücreti bulunan kredi kartı değerlendirme kriterlerini aynen uygulamakla yükümlüdür. Finansal tüketicilerin yıllık üyelik ücreti bulunan kredi kartını limiti aynı kalmak kaydıyla yıllık üyelik ücreti bulunmayan kredi kartı ile değiştirme talepleri, kart çıkaran kuruluşlar tarafından yerine getirilmek zorundadır (Yön.m.11/I).

Finansal tüketicinin kredi kartı iptal talepleri, ilgili kredi kartıyla ilişkilendirilen herhangi bir borç bakiyesi bulunduğu gerekçe gösterilerek reddedilemeyecektir. Bu şekilde iptal edilen kredi kartlarının borç geri ödeme dönemlerinde yıllık üyelik ücreti tahsil edilemeyecektir (Yön.m.11/II). Banka kartları ile sanal kredi kartlarından⁹² yıllık üyelik ücreti alınmaz (Yön.m.11/III). Birinci

⁸⁹ 6502 sayılı Kanun ilgili madde gerekçesinde; hüküm hazırlanırken 2008/48 AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi'nin Tüketici Kredilerine ilişkin Direktifi'nde kredi kartları "tüketici kredisi" olarak değerlendirildiğinden ayrı bir kredi kartları düzenlemesi yapılmadığı belirtilmiştir. Bkz.,Ceylan, Yenilikler, s. 236.

⁹⁰ Ceylan, Yenilikler, s. 235.

⁹¹ Öğretilen, Kanunda üyelik aidatı ve benzeri ücretlerin alınamayacağı şeklinde düzenlemeye yer verilse de sorun yine de çözülmeyecektir. Zira sorunun asıl kaynağı, kredi kartının ücretli olup olmamasından çok, ücret konusunda kredi kartı sözleşmelerinde açık hükümlerin bulunmaması veya söz konusu hükümlerin bankalara tek yanlı olarak yetki vermesidir. Bkz., Aslan, s. 219.

⁹² Sanal kart; internet ortamında yapılan alışverişlerde kullanılmak üzere geçerli olan üzerinde kartı çıkaran bankanın ve sistem sağlayıcı kuruluşun logosu bulunan bir kredi kartı çeşididir. Bu kartlar, hamillerin internet üzerinden güvenli olarak mal ve hizmet satın alabilmelerine olanak sağlamak amacıyla çıkartılmaktadır. Ana karta bağlı olarak çalışır ve başlangıç limiti 0 (sıfır) TL'dir. Limiti kart hamili belirleyebilir. Diğer

ve ikinci fıkrada yer verilen kartlar dışındaki kredi kartları özelliklerine göre yıllık olarak belirlenen tutar kadar ücretlendirilebilir. Asıl karta bağlı olarak sunulan her bir ek kredi kartının yıllık üyelik ücreti, asıl kartın yıllık üyelik ücretinin yüzde ellisini geçemez (Yön.m.11/IV). Kredi kartı yıllık üyelik ücreti, ancak finansal tüketiciyi borçlandırıcı nitelikteki ilk kullanımı müteakip ve yıllık olarak tahakkuk ettirilebilir (Yön.m.11/V). Kesintisiz olarak, en az yüz seksen gün süreyle hareket görmeyen kredi kartları hareketsiz kart kabul edilir ve bu kartlara hareketsiz kaldığı müddetçe yıllık üyelik ücreti yansıtılamaz. Kuruluşlar, finansal tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla veya kaydı tutulan telefon ile önceden bilgi vermek suretiyle bu nitelikteki kredi kartlarını kapatma hakkına sahiptir (Yön.m.11/VI). Hareketsiz kartlarda tahsil edilemeyen kredi kartı yıllık üyelik ücretleri, tahakkuk tarihinden itibaren en fazla son on iki aylık dönem için sonradan tahsil edilmek üzere bekletilebilir. Bu dönem zarfında yıllık üyelik ücretlerinin tahsili için icra takibi yapılamaz. Bu ücretler için faiz veya kâr payı işletilemez ve Kredi Kayıt Bürosu ile Türkiye Bankalar Birliği Risk Merkezi bildirimleri yapılmaz. Anılan on iki aylık dönem sonunda kredi kartı yıllık üyelik ücretlerinin tahsil edilememesi hâlinde ise bu ücretler iptal edilir. Finansal tüketici kredi kartı yıllık ücretinin tahsili amacıyla kredilendirilemez (Yön. m.11/VII). Hesap özeti gönderimi, sanal kart oluşturma ve kullanımı ile bir takvim yılı içerisinde kayıp, çalıntı ve benzeri nedenler dolayısıyla gerçekleştirilen iki âdete kadar kart yenileme karşılığında ücret alınmaz (Yön.m.11/VIII).

3. Para Transfer İşlemleri

Bankacılık sisteminde para aktarım (transfer) hizmetleri ile sadece bireysel olarak günlük hayatın gerektirdiği para akışı sağlanmamakta, bunun yanı sıra parasal ekonominin etkinliği artırılmakta, reel ekonominin ve finansal yatırım kararlarının gerektirdiği ödemeler gerçekleştirilmektedir. Bankalarca ve bankanın araya girmesiyle, gerçekleştirilen para transfer hizmetleri, tümüyle ve genel niteliği itibarıyla havale işlemi hükmündedir. Havalenin Kanunda (TBK.m.555 vd.) belirtilen temel özelliği olan üç taraflı ilişki; bazı para aktarım tekniklerinde biraz farklılaşmakta ama hukuksal nitelik değişmemektedir⁹³.

Para transferi işlemleri, hukuksal olarak havale niteliğinde olmalarına karşın kullanılan teknikler, para cinsleri ve paranın transfer edildiği yerler açısından uygulamada, dört farklı şekilde gerçekleşmektedir. Bunlar, virmanlar, havaleler, elektronik fon transferi (EFT) ve döviz transfer işlemleri şeklindedir. Virmanlar; aynı bankadaki/şubedeki ve aynı kişiye ait hesaplar arasında para aktarım işlemleridir. Havaleler; aynı bankanın yurt içindeki farklı şubeleri arasındaki para aktarım hizmetleridir. Elektronik Fon Transferleri; ülke içindeki bankalar arasında Türk Lirası cinsinden para aktarımlarıdır. Döviz Transferleri; swift gibi organizasyonlar kanalıyla, yabancı para cinsinden ve genellikle uluslararası para aktarımlarıdır. Her birinin farklı yapısı, farklı teknolojik donanımı ve bankacılık açısından farklı işlem süreçleri vardır. Gönderilmek üzere

kredi kartlarından bağımsız olup, kart hamilinin yapacağı alışverişte istediği kadar (tahsis edilen limit çerçevesinde) kullanılabilir limit tahsis edebilir ya da kart hamili kullanılabilir limiti sıfırlayarak e-kartını kullanıma kapatabilir. Detaylı bilgi için bkz., Kaya, s. 81.

⁹³ Eriş, Hayati, Bankacılık Hizmet Ürünleri, Eskişehir 2013, s. 107.

kabul edilmeleri ile ödenmek üzere değerlendirilmeleri de birbirinden çok farklı süreçlerdir⁹⁴.

Borçlar hukuku anlamında havale ise havale edenin, kendi hesabına, para, kıymetli evrak ya da diğer bir misli eşyayı havale alıcısına vermek üzere havale ödeyicisini; bunları kendi adına kabul etmek üzere havale alıcısını yetkili kıldığı üçlü bir hukuki işlemidir (TBK.m.555). Havale göndericisi, başka bir banka veya aynı bankanın başka şubelerindeki kendi hesaplarına da para gönderebilir. Havale talebe bağlı olarak nakit teslimat veya hesaptan, bilgisayar, telefon, teleks veya elektronik fon transferi (EFT) yoluyla yapılır. Havale, mevduat hesabından para aktarma şekillerinden biridir. Havalede, hesap sahibi, bankaya vereceği bir talimatla hesabından başka birinin hesabına veya adına para gönderilmesini talep eder. Banka da, talimat verilen hesaptan belirtilen tutarı alıp, havale alıcısının varsa hesabına, yoksa adına ödenmek üzere emre hazır şekilde bulundurur. Havale alıcısı tarafından bu tutarın bankadan tahsilıyla işlem tamamlanır⁹⁵.

Yukarıda belirtilen bu işlemler yapılırken hangi masraf ve ücretlerin alınacağı Yönetmelikte düzenlenmiştir.

Finansal tüketicinin hesabının bulunduğu kuruluşun işlem alanlarından herhangi birini kullanmak suretiyle kendi hesabına para yatırması ile hesabın bulunduğu şubeden finansal tüketici adına üçüncü kişilerin para yatırması işlemlerinden ücret alınmaz (Yön.m.12/I). Gelen veya giden elektronik fon transfer sistemi işlemlerinde, finansal tüketicinin hatası nedeniyle para iadesi gereken durumlarda, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasına ödenen masraflar dışında finansal tüketiciden herhangi bir ücret alınmaz. Havalenin iadesi, reddi, devri ya da havale işlemine dair bilgi değişikliği işlemlerinden bir kamu kurum ve kuruluşuna veya üçüncü kişilere ödenen ücretler dışında ücret alınmaz (Yön.m.12/II). Düzenli veya rutin işlem saatleri dışında yapılan para transferleri, banka ve kredi kartı veya ön ödemeli kartlardan yapılan para transfer işlemleri ile özel nitelikli işlemlerin ücretleri, finansal tüketici ile banka arasında düzenlenen sözleşme ile belirlenir (Yön.m.12/III). Kuruluşlarda herhangi bir hesabı bulunmayan finansal tüketicilerin gerçekleştirdiği para transfer işlemlerinde, bu işlemler gerçekleşmeden önce finansal tüketiciye ilgili ücrette dair bilgi verilir. İşlem tutarı ve ücret bilgisi işlem fişi üzerinde açıkça gösterilir (Yön.m.12/IV).

4. Mevduat ve Katılım Fonu İşlemleri

Bankacılık Kanununun⁹⁶ 3 üncü maddesinde mevduat, yazılı ya da sözlü olarak veya herhangi bir şekilde halka duyurulmak suretiyle ivazsız veya bir ivaz karşılığında, istendiğinde ya da belli bir vadede geri ödenmek üzere kabul edilen para olarak tanımlanmıştır. Mevduat işlemleri, başlangıçta para ve benzeri likit varlıkların saklanması amacıyla yönelik olarak ortaya çıkmış ama zamanla toplumun parasal kaynaklarının değerlendirilmesine yönelik uygulamalarla boyut kazanmıştır. Öncelikle birikim sahiplerine paralarının değerinin korunması ve yeterince getiri sağlanması için hizmetler geliştirilmiş sonra fi-

⁹⁴ Eriş, s. 107.

⁹⁵ Çeker, Mustafa, Banka Hukuku Açısından Havale İşlemi ve Karşılaşılan Sorunlar, Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi C.12, S. 1-2, 2008, s. 63-76, s. 64.

⁹⁶ R.G. 1.11.2005, S. 25983.

nansal yenilik ürünü bir takım finansal yatırım ürünleri mevduat işlemleri ile bağlantılı duruma getirilerek mudilerin hizmetine sunulmuştur⁹⁷.

Katılım fonu; katılım bankaları nezdinde açtırılan gerçek ve tüzel kişilere ait “*özel cari hesap*” ve “*katılma hesaplarında*” yer alan parayı ifade etmektedir. Özel cari hesap, katılım bankalarında vadesiz olarak açılabilen ve istenildiğinde kısmen ya da tamamen geri çekilebilme özelliği taşıyan ve karşılığında hesap sahibine herhangi bir getiri ödenmeyen fonların oluşturduğu hesaplardır⁹⁸.

Hesap işletim ücreti, finansal tüketicinin hesap sayısına bağlı olmaksızın müşteri bazında ilgili kuruluşun belirlediği dönemlerde tahakkuk ve tahsil edilebilir. Hesabın yıl içerisinde kapatılması hâlinde, hesabın açık olduğu döneme tekabül eden ücret alınabilir. Hesap açma ve kapama işlemleri ile hesap cüzdanı yazdırma işlemlerinden herhangi bir ücret alınmaz (Yön.m.13/I). Kesintisiz olarak, en az yüz seksen gün süreyle hiçbir hesabı hareket görmeyen finansal tüketicilerden bu süre zarfında hesap işletim ücreti alınmaz. Tahsil edilemeyen hesap işletim ücreti, tahakkuk tarihinden itibaren en fazla son on iki aylık dönem için sonradan tahsil edilmek üzere bekletilebilir. Bu dönem zarfında hesap işletim ücretlerinin tahsili için icra takibi yapılamaz, anılan on iki aylık dönem sonunda hesap işletim ücretlerinin tahsil edilememesi hâlinde ise bu ücretler iptal edilir. Finansal tüketici, hesap işletim ücretinin tahsili amacıyla kredilendirilemez (Yön. m.13/II).

5. ATM Kullanımı ve Kiralık Kasa Hizmeti

Bankamatik, paramatik gibi ticari isimlerle de anılmakta olan otomatik vezne makineleri (ATM), her yere kurulabilen kabinlerde aralıksız hizmet vererek müşterilerin bankacılık işlemlerini yerine getiren elektronik cihazlardır. ATM’ler; üzerlerindeki bilgisayar ve bu bilgisayarı çalıştıran işletim sistemi aracılığı ile bankanın ana bilgisayarı ile iletişim kurarak müşterilerin bankacılık sistemindeki hesaplarına ulaşmalarını ve bu hesapları üzerlerinden standart bankacılık işlemlerini bizzat yapmalarına olanak tanımaktadır. ATM kullanılarak para yatırıp çekmenin yanı sıra cihazın donanım zenginliğine göre çeşitli para transferleri, kredi kartlarıyla ilgili işlemler, hesap dökümlerinin alınması, şifrelerinin değiştirilmesi, fon, hisse senedi ya da döviz ile ilgili yatırım işlemleri yapılabilmektedir⁹⁹. Gerçekten Yönetmelikte de ATM; otomatik para çekme işleminin yanı sıra diğer bankacılık işlemlerinin tamamının veya bir bölümünün gerçekleştirilmesine imkân veren elektronik işlem cihazları olarak tanımlanmıştır (Yön.m.4/I, a).

ATM kullanımından alınan ücret ve masraflara ilişkin olarak, finansal tüketicinin hesabının bulunduğu kuruluşa ait ATM’lerden kendi hesabı için para yatırma, bakiye sorgulama ve ilgili kuruluş tarafından belirlenen limit dâhilinde yapılan para çekme işlemlerinden ücret alınmaz (Yön.m.14/I). Başka kuruluş ATM’si vasıtası ile gerçekleştirilen işlemlerden alınabilecek ücret, diğer kuruluşa işlem karşılığı ödenen tutar dikkate alınarak finansal tüketici ile ilgili kuruluş arasında düzenlenen sözleşme çerçevesinde belirlenir veya işlem anında finansal tüketicinin onayı alınarak tahsil edilebilir (Yön.m.14/II).

⁹⁷ Eriş, s. 3

⁹⁸ Eriş, s. 4

⁹⁹ Eriş, s. 173.

Kiralık kasa hizmeti ise kiralık kasaların belirli bir ücret karşılığında müşterilere kiralanmasına “kiralık kasa hizmeti” denir¹⁰⁰. Kasada saklanan şeyler genellikle mücevher, belgeler, ticari senetler, menkul kıymetler ve diğer taşınabilir değerli eşyalardır¹⁰¹. Kiralık kasalar kullanılmaya başlanmadan önce, müşterilerle kiralık kasa sözleşmesi yapılır. Bu sözleşme ile banka belirli bir ücret karşılığında belirli bir süre içinde müşterisine nezdindeki kasayı kullanma yetkisi verir¹⁰². Kiralık kasa hizmetlerinde alına ücret ve masraflarla ilgili olarak, kiralık kasa ziyaretine ilişkin herhangi bir ücret alınmaz. Kiralık kasa hizmetinin sona ermesi hâlinde kiralık kasaya ilişkin finansal tüketici tarafından gerçekleştirilen bir hasar, ödenmeyen kira bedelleri ve kiralık kasa sözleşmesinden doğan diğer borçlar dolayısıyla depozito ücretinden düşülerek kalan tutar derhal iade edilir (Yön.m.14/III).

6. Kampanyalar ve Özel Hizmetler

Kuruluşların birden fazla ürün veya hizmet bir arada sunmalarına imkân veren ürün veya hizmet paketlerinde ürün veya hizmetlerin ayrı ayrı sunulmasında elde edilebilecek ücret toplamını aşmayacak şekilde ücret tahsil edilebilir. Ayrıca, kuruluşlar çeşitli ürün veya hizmetlerini finansal tüketici yararına özellikler barındıracak şekilde kampanya düzenleyebilirler. Bu kampanyalar kapsamında finansal tüketicinin talebine sunulan ürün veya hizmetlerden ücret tahsil edilebilir. Bunların dışında kuruluşlar finansal tüketicinin talebi ve bilgilendirilmesi suretiyle sundukları özellikli ürün veya hizmetlerden de finansal tüketici ile mutabık kalarak ücret tahsil edebilirler (Yön.m.15/I). Kuruluşların finansal tüketicinin harcama, talimat gibi taahhütler karşılığı belirli bir ürün veya hizmetten faydalanmasını sağlayan uygulamalarında, ilgili taahhüdün yerine getirilememesi hâlinde peşin olarak verilen puan veya faydalanılan ürün veya hizmet bedelinin taahhütle karşılanamayan kısmı dışında herhangi bir ceza bedeli tahsil edilemez (Yön.m.15/II).

IV. HAKSIZ ALINAN ÜCRET VE MASRAFIN İADESİ İÇİN TÜKETİCİNİN BAŞVURABİLECEĞİ HUKUKİ YOLLAR

A. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNE BAŞVURU

1. Genel Olarak

a. 4077 sayılı Kanun Döneminde

Tüketici hakem heyeti ilk olarak 4077 sayılı Kanunda “tüketici sorunları hakem heyeti” olarak Kanunun 22 inci ve 25 inci maddelerinde cezaî yaptırımlara bağlanmış hususlar dışında 4077 sayılı Kanundan doğan uyuşmazlıklara çözüm bulmak üzere kurulmuştur¹⁰³. 4077 sayılı Kanun, 4822 sayılı Kanunla değiştirilmeden önce, belli miktarın altındaki tüketici uyuşmazlıklarında, tüketici sorunları hakem heyetine başvurmak zorunlu tutulmuşsa da hakem heyetlerinin vereceği kararların bir bağlayıcılığı yoktu. Tüketici sorunları hakem heyetinin verdiği kararlar, ancak tüketici mahkemelerinde delil olarak ileri sürü-

¹⁰⁰ Başar, Mehmet/ Coşkun, Metin, Bankacılık Uygulamaları, Eskişehir 2006, s. 173.

¹⁰¹ Eriş, s. 143.

¹⁰² Başar/ Coşkun, s. 173.

¹⁰³ Uyumaz, Alper, Tüketici Hukukundan Doğan Uyuşmazlıkların, Alternatif Çözüm Yolları, Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 20, S. 1, 2012, s. 103-132, s. 120.

lebiliyordu. Bu delilin kesin bir delil olmayıp, takdiri bir delil teşkil edeceği belirtilmiştir¹⁰⁴.

4077 sayılı Kanunda 4822 sayılı Kanunla yapılan değişiklikle, Kanun ile tüketici sorunları hakem heyetinin yapısına ilişkin önemli düzenlemeler getirilmiştir¹⁰⁵. Belli bir miktardan altındaki uyuşmazlıkların çözümü için tüketici sorunları hakem heyetine başvuru zorunlu olmakla birlikte, heyetin bu uyuşmazlıklarda vereceği kararlar bağlayıcı hale getirilmiştir¹⁰⁶. Hakem heyetinin bu kararları, İcra ve İflas Kanununun ilâmların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir. Diğer bir ifade ile verilen kararlar ilâm niteliğindedir. Bu açıdan, Türk hukuku açısından, tüketici sorunları hakem heyeti, mahkemeler dışında alternatif uyuşmazlık çözümünü gerçekleştiren resmî bir kuruluş olarak gösterilebilir¹⁰⁷.

4077 sayılı Kanunda 4822 sayılı Kanunla yapılan değişiklikle birlikte tüketici sorunları hakem heyeti ile ilgili, Kanun 22 inci maddesindeki değişikliklerde; birinci fıkradaki “*tüketiciler ile satıcılar arasında çıkan*” ifadesi çıkarılarak yerine “*bu kanun uygulamasından doğan*” tabiri konulmak suretiyle amaca uygun bir düzenleme yapılmıştır. Maddenin üçüncü fıkrasına; “*tüketici örgütü olmayan yerlerde tüketiciler, tüketim kooperatifleri tarafından temsil edilir*” ibaresi eklenmek suretiyle heyetin oluşumunda yaşanacak olumsuzluk giderilmiştir¹⁰⁸. Hakem heyetleri kararlarının hukukî sonuçları bakımından da maddede önemli değişiklik yapılmıştır. Bu değişiklikte, değeri beş yüz milyon liranın altında bulunan uyuşmazlıklarda tüketici sorunları hakem heyetlerine başvuru zorunlu tutulmuş ve bu uyuşmazlıklarda heyetin vereceği kararların tarafları bağlayacağı, bu kararların İcra ve İflas Kanununun ilâmların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlere göre yerine getirileceği, tarafların bu kararlara karşı tüketici mahkemesine itiraz edebilecekleri, itirazın icrayı durdurmayacağı ancak hâkimin talep halinde icrayı durdurabileceği, itiraz üzerine tüketici mahkemelerinin vereceği kararın kesin olduğu hükme bağlanmıştır¹⁰⁹.

4077 sayılı Kanun döneminde Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin işleyişine ilişkin olarak ilk Yönetmelik 15.8.1995 tarihinde 22375 sayılı Resmî gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Daha sonra bu konuda yeni bir Yönetmelik hazırlanmış ve bu Yönetmelik 1.8.2003 tarihli ve 25186 sayılı

¹⁰⁴ Pekcanitez, Hakan, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, İzmir Barosu Dergisi, Temmuz 1996, s. 40-58, s. 55; Aras, s. 60.

¹⁰⁵ Aras, s. 61; Uyumaz, 120; İldir, Gülgün, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, Ankara, 2003, s. 128.

¹⁰⁶ Önen, Ergun, Türk Hukukunda Tüketicinin Korunmasına İlişkin Usulî Düzenlemeler, İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 3, S. 1-2, 2004, s. 105-112, s. 108; Aras, s. 61-62. Ayrıca, 4077 sayılı Kanunda parasal sınırlar üzerindeki uyuşmazlıklarda başvuru yasaklanmamış, ancak hakem heyetinin vereceği kararın ilâm mahiyetinde değil delil niteliğinde olduğu belirtilmiştir (m.22/5). Bkz., Haznedar, s. 28; 6502 sayılı Kanunda bu değerlerin üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamayacağı düzenlenmiştir (TKHK.m.68/I.c.2). Başvuru yapılması durumunda, tüketici hakem heyeti; başvuru görevsizlik nedeniyle reddetmelidir.

¹⁰⁷ Uyumaz, s. 121; İldir, s. 130.

¹⁰⁸ Kadioğlu, Kâmil, 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da 4822 Sayılı Kanun'la Yapılan Değişiklikler Hakkında İnceleme, Türkiye Barolar Birliği Dergisi, S. 55, 2004, s. 295-316, s. 312.

¹⁰⁹ Kadioğlu, s. 313.

Resmî gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Hâliyle bu şekilde önceki Yönetmelik kaldırılmış oldu.

b. 6502 sayılı Kanun Döneminde

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun “*Tüketici Hakem Heyeti*” başlıklı ikinci bölümünde Tüketici Hakem Heyetine ilişkin düzenlemeye yer verilmiştir. 4077 sayılı önceki Kanundan farklı olarak yeni Kanunda tüketici hakem heyetleri, daha ayrıntılı ele alınarak, geniş bir hukuki çerçeveye kavuşturulmuştur. Ayrıca, önceki Kanunda yer alan “*Tüketici Sorunları Hakem Heyeti*” başlığı “*Tüketici Hakem Heyeti*” olarak değiştirilmiştir. TKHK’nın 66 ncı maddesinin ilk fıkrasında bakanlığın, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla, il merkezlerinde ve yeterlilik şartları¹¹⁰ Yönetmelikle belirlenen ilçe merkezlerinde en az bir tüketici hakem heyeti oluşturmakla görevli olduğu belirtilmiştir. Bakanlık, hangi ilçelerde tüketici hakem heyeti kurulacağını belirlerken, başvuru sayısını, nüfus yoğunluğunu, coğrafi şartları ve benzeri hususları dikkate alır (THHY.m.5/I) Bu düzenlemeler uyarınca, her ilçe merkezinde tüketici hakem heyeti kurma zorunluluğu kaldırılmıştır. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, 6502 sayılı Kanunun 72 nci ve 84 üncü maddelerine istinaden Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğini¹¹¹ çıkarmıştır. Bu şekilde, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile tüketici hakem heyetlerine ilişkin olarak yaşanan sorunlar giderilmeye çalışılmıştır. Bu amaçla bir raportör atanması¹¹², üye atamalarındaki aksaklıkların çözülmesi ve pratikleştirilmesi, mali sıkıntıların aşılması ve masraflar ile bilirkişi ücretlerinin karşılanması gibi pek çok konuda, yeni ve detaylı düzenlemeler getirilmiştir¹¹³. Bu çerçevede, örneğin, uyuşmazlıkla ilgili olarak tüketici hakem heyeti tarafından tüketici aleyhine verilen kararlarda tebligat ve bilirkişi ücretleri Bakanlıkça karşılanır. Uyuşmazlığın tüketicinin lehine sonuçlanması durumunda ise, tebligat ve bilirkişi ücretleri 21.7.1953 tarihli ve 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre karşı taraftan tahsil olunarak bütçeye gelir kaydedilir (TKHK.m.70/VII).

Bu şekilde, tüketici hakem heyetlerinin kurulması ile tüketici ve satıcı veya sağlayıcı arasında çıkan uyuşmazlıkları daha hızlı ve daha az masrafla çözümlenmesi sağlanarak, aynı zamanda tüketici mahkemelerinin iş yükünün hafifletilmesi amaçlanmaktadır¹¹⁴.

¹¹⁰ Nüfus, hakem heyetlerine yapılan şikâyet sayıları gibi ölçütler esas alınarak hangi ilçelerde tüketici hakem heyeti kurulmasının gerekli olduğu tespit edilecek yıllık belli bir başvurunun altında kalan yerlerde tüketici hakem heyeti kurulmayacak, ancak bu ilçelerde tüketicilerin başvurularını yapabileceği bir merkez olacak ve bu başvurular Yönetmelikle belirlenen tüketici hakem heyetlerine yönlendirilecektir. Başvuru sayısının fazla olduğu yerlerde ise birden fazla tüketici hakem heyeti kurularak başvuruların etkin ve hızlı bir şekilde sonuçlandırılmasını sağlayacak bir yapı oluşturulacaktır. Böylelikle, hem kaynaklar etkin bir şekilde kullanılacak hem de tüketici hakem heyeti daha etkin ve hızlı çalışacaklardır (TKHK. m. 66/I, Madde Gereçesi).

¹¹¹ R.G. 27.11.2014, S. 29188.

¹¹² Tüketici hakem heyeti raportörlerine ilişkin olarak Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından Tüketici Hakem Heyeti Raportörlüğü Yönetmeliği çıkarılmıştır. Bkz., R.G.11.27.2014, S. 29188.

¹¹³ Aslan, s. 353.

¹¹⁴ Özel, s. 272. Ayrıca, bu konudaki istatistikî veriler, tüketici hakem heyetlerinin, tüketicinin hak arama yollarını kolaylaştırmadaki işlevini açıkça ortaya koymaktadır. Nite-

2. Yetkili Tüketici Hakem Heyeti

4077 sayılı Kanundan farklı olarak Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda tüketicinin hangi hakem heyetine başvurması gerektiği belirtilerek, yetki kuralı düzenlenmiştir. Tüketici hakem heyetine başvurular, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabilir. Tüketici hakem heyetinin bulunmadığı yerlerde ise başvuruların nerelere yapılacağı ve bu başvuruların hangi tüketici hakem heyetine karara bağlanacağı yönetmelikle belirlenir (TKHK.m.68/III). Tüketici hakem heyetleri kendilerine yapılan başvuruları gereğini yapmak üzere kabul etmek zorundadır. Bu nedenle tüketicinin yetkisiz hakeme başvurması durumunda başvuru yetkili hakeme iletilecektir. Yer bakımından yetkisiz yere başvuru yapılması halinde hakem heyetleri yetkili hakem heyetine dosyayı göndermelidirler. Hatta usul ekonomisi bakımından yanlış yerdeki makama başvuru halinde de doğru yerdeki makama dosya gönderilmelidir¹¹⁵. Yetkili olmayan hakem heyeti tarafından verilen kararlar ise tüketici mahkemesine yapılacak itirazla iptal edilecektir¹¹⁶.

Hakem heyetlerine başvuru imkânın bulunması tüketicilerin alternatif uyuşmazlık çözüm mercilerine başvurmasına engel değildir (TKHK.m.68/V). Anacak, tüketici aynı uyuşmazlık için birden fazla hakem heyetine veya hem hakem heyetine hem de tüketici mahkemesine başvuramayacaktır¹¹⁷. Zira, böyle bir durumda derdestlik itirazı (HMK.m.114/I, ı) söz konusu olur.

Uygulamada, tüketicinin yerleşim yeri nüfusa kayıtlı olduğu yer dikkate alınarak belirlenmektedir. Bu konuda öğretilde, olması gereken düzenleme tüketicinin yerleşim yerinden ziyade bulunduğu yerinin (mutad mesken) esas alınması gerektiği ifade edilse de¹¹⁸ Kanunda tüketici, tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine başvuru imkânına da sahip olduğundan bu anlamda yerleşim yerindeki tüketici hakem heyetine başvuru mecburiyetinden kaynaklanan sorunların giderildiği sonucuna varılabilir.

3. Konu Bakımından Tüketici Hakem Heyetinin Görevi

Tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak, tüketici hakem heyetlerinin konu bakımından görev alanını oluşturur (TKHK. m.66/I). Buna göre, tüketici hakem heyetlerinin görev alanı tüketici işlemleri ile sınırlandırılmıştır. Tüketici işlemleri daha önce ifade edildiği gibi mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşme dâhil

kim 2013 yılının ilk sekiz ayında tüketici hakem heyetlerine yapılan toplam tüketici şikâyeti başvuru sayısı 507.402 iken 2014 yılının aynı döneminde bu sayı 642.226'ya ulaşmıştır. 2014 yılında tüketici hakem heyetlerine yapılan başvurularda büyük bir artış olmuştur ve yılsonuna kadar bu başvuruların sayısının üç buçuk milyonu geçeceği tahmin edilmektedir. bkz., <http://www.gtb.gov.tr/kurumsal-haberler/tuketicihakem-heyetleri-yonetmeligine-iliskin-duyuru> (Erişim Tarihi: 28.8.2015).

¹¹⁵ Aydoğdu, Tüketici, s. 342.

¹¹⁶ Tutumlu, Mehmet Akif, 6502 sayılı TKHK'ya Göre Tüketici Hakem Heyetlerinin Yetki ve Görev Sınırları, Terazi Hukuk Dergisi, C. 9, S. 89, 2014, s. 116-119, s. 117.

¹¹⁷ Aydoğdu, Tüketici, s. 343; Tutumlu, s. 116.

¹¹⁸ Aydoğdu, Tüketici, s. 349.

olmak üzere her türlü sözleşme ve hukukî işlemleri ifade eder (TKHK.m.3/I, 1; THHY.m.4/I, j).

Bu sınırlamanın yanı sıra TKHK'nın 68 inci maddesinin ilk fıkrasında uyuşmazlık konusu miktar bakımından da bir sınırlama söz konusudur. Bu hüküm uyarınca, değeri iki bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetlerine, üç bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise iki bin Türk Lirası ile üç bin Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunludur. Bu değerlerin üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamaz (TKHK.m.68/I). Kanunda belirtilen miktar bakımından bu sınırlamalar dolayısıyla tüketici hakem heyetine başvurma zorunluluğu HMK.m.114/II bağlamında dava şartı niteliğinde bir zorunluluktur¹¹⁹. Görevli olmayan hakem heyeti tarafından verilen kararlar ise tüketici mahkemesine yapılacak itirazla iptal edilecektir¹²⁰.

Bu maddede belirtilen parasal sınırlar her takvim yılı başından itibaren geçerli olmak üzere, o yıl için 4.1.1961 tarihli ve 213 sayılı Vergi Usul Kanununun mükerrer 298 inci maddesi hükümleri uyarınca tespit ve ilan edilen yenden değerlendirme oranında artırılarak uygulanır¹²¹. Bu artışların hesabında on Türk Lirasının küsuru dikkate alınmaz (TKHK. m.68/I). Bu parasal sınırlar aynı zamanda tüketici hakem heyeti kararlarının tüketici mahkemelerinde delil olacağına ilişkin alt sınırı da göstermektedir¹²².

Tüketici işlemi niteliğinde olmayan hukukî işlemler ile değeri kanunda belirtilen sınırların üzerinde olan uyuşmazlıklar tüketici hakemlerince çözülmeyecektir. Ayrıca, tüketici hakem heyetlerine sadece tüketiciler başvurabilir. Bu anlamda, tüketici örgütleri veya Bakanlığın tüketici hakem heyetine başvurması, tüketici hakem heyetinin vereceği kararın niteliği nazara alınırsa pek mümkün değildir¹²³.

¹¹⁹ Tutumlu, s. 118.

¹²⁰ Tutumlu, s. 117.

¹²¹ Bu değerler 2015 yılı için Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından çıkarılan "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 68 inci ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6 ncı Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Arttırılmasına İlişkin Tebliğ (Tebliğ No: TGM-2014/2)"de düzenlenmiştir. Tebliğ hükümleri uyarınca; Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 68 inci maddesinde belirtilen parasal sınırlar, 15.11.2014 tarihli ve 29176 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Vergi Usul Kanunu Genel Tebliğinde (Sıra No:441) tespit edilen 2014 yılı için yenden değerlendirme oranı olan % 10,11 (yüzde on virgöl on bir) artış esas alınarak, 1.1.2015 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 68 inci maddesinin 1 inci fıkrası ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 6 ncı maddesi gereğince; Tüketici hakem heyetlerinin, uyuşmazlıklara bakmakla görevli ve yetkili olmalarına ilişkin parasal sınırlar; İlçe tüketici hakem heyetleri için üst parasal sınır, 2.200 Türk Lirası, Büyükşehir statüsünde olan illerdeki il tüketici hakem heyetleri için parasal sınır, 2.200 Türk Lirası ile 3.300 Türk Lirası arası, Büyükşehir statüsünde olmayan illerin merkezlerindeki il tüketici hakem heyetleri için üst parasal sınır, 3.300 Türk Lirası, Büyükşehir statüsünde olmayan illere bağlı ilçelerdeki il tüketici hakem heyetleri için parasal sınır, 2.200 Türk Lirası ile 3.300 Türk Lirası arası olarak tespit edilmiştir (Tebliğ, m.1). Bu tebliğ, 1.1.2015 tarihinde yürürlüğe girmiştir (Tebliğ m.2).

¹²² Pekcanitez, Hakan/ Atalay, Oğuz/ Özekes, Muhammet, Medenî Usûl Hukuku, 13. Baskı, Ankara 2012, s. 105.

¹²³ Aslan, s. 354.

4. Heyetin Başvuruyu İnceleme Usulü

Tüketici hakem heyeti inceleme, raportör tarafından hazırlanan rapor ve ilgili belgelerin yer aldığı dosya üzerinden yapılır. Gerekli görülmesi hâlinde tüketici hakem heyeti ayrıca tarafları ve bilirkişiyi dinler (THHY.m.18). Tüketici hakem heyetinin tanık dinleme yetkisi bulunmamaktadır.

Tüketici hakem heyetleri uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kurum veya kuruluşlardan isteyebilir (TKHK. m.69). Tüketici hakem heyetleri uyuşmazlıkları dosya üzerinden inceleme yaparak çözümler bu çerçevede gerekli her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kurum veya kuruluşlardan isteyebilir. Buna göre bilgi ve belge istenen kişi ve kuruluşlar bu belgeleri tüketici hakem heyetlerine vermek zorundadırlar.

5. Başvurunun Karara Bağlanması ve Hukukî Sonuçları

Tüketici hakem heyetlerinin önüne gelen uyuşmazlıklarda verilen kararlar tarafları bağlar (TKHK.m.70/I). Tüketici hakem heyetinin kararları, İcra ve İflâs Kanununun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir (TKHK.m.70/II).

Belirli bir miktarın altında kalan uyuşmazlıklar bakımından tüketici hakem heyetleri bir mecburi tahkim mahiyetinde görev yapmaktadır. Bu nedenle, hakem heyetlerinin faaliyetleri bir yargılama mahiyetinde kabul edilmelidir. Diğer taraftan ihtiyari tahkimde dahi, uyuşmazlığı çözen heyet bir mahkeme olarak kabul edilmekte ve ayrıca bu heyetlerin faaliyetleri yargısal nitelikte adedilmektedir¹²⁴. Ayrıca, uyuşmazlık miktarı dışında, bireysel tüketici uyuşmazlıkları bakımından tüketici mahkemeleri ile tüketici hakem heyetlerinin görev alanının birbiri ile örtüşmesi de onun yargılama faaliyeti yaptığının başka bir göstergesidir. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da hakem heyeti kararlarının ilamlı icra hükümlerine göre yerine getirileceğine açıkça yer verilmiştir. Bu düzenlemeden de anlaşılacağı üzere, atf İcra ve İflâs Kanunu'nun ilâm niteliğindeki belgeleri düzenleyen 38 inci maddesine değildir¹²⁵.

Tüketici hakem heyetinin verdiği kararların hukukî niteliğine bakıldığında, tüketici hakem heyetleri, merkezi idare teşkilatı olan bakanlık tarafından oluşturulmaktadır. Ancak, üyelerinden sadece biri (heyet başkanı) memur niteliğindedir. Tüketici hakem heyetinin oluşum itibarıyla de bir hakem heyeti niteliğindedir. Verdiği kararlar mahkeme kararları gibi bağlayıcı olup, bu kararlar ilamların icrasına ilişkin prosedüre göre icra edilebilir. Bununla birlikte tüketici hakem heyeti mahkeme değildir. Üyeleri hâkim olmadığı gibi hâkimlere tanınan ayrıcalıklardan da yararlanamazlar. Bu kurulun tüzel kişiliği bulunmadığı gibi mali bakımdan bakanlığa bağlıdır¹²⁶.

Taraflar, tüketici hakem heyetinin kararlarına karşı tebliğ tarihinden itibaren on beş gün içinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebilir. İtiraz, tüketici hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz. Ancak, talep edilmesi şartıyla hâkim, tüketici hakem heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir (TKHK.m.70/III).

¹²⁴ Ermenek, İbrahim, Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Sorunlara İlişkin Çözüm Önerileri, Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 17, S. 1-2, s. 563-630. s. 616.

¹²⁵ Ermenek, s. 616.

¹²⁶ Aslan, s. 357.

Tüketici hakem heyetlerinin kararlarının denetimi ve bu kararların delil olarak kullanılması açısından tüketici hakem heyetleri ile tüketici mahkemeleri arasında bir derecelendirme yapmıştır. Tüketici mahkemesi karşısında tüketici hakem heyeti, belirli bir miktarın altındaki uyuşmazlıklar açısından ilk derece yargılama merci vazifesi görmektedir. Diğer bir deyişle, tüketici hakem heyeti kararlarının ortadan kaldırılması ve gerektiğinde yeniden karar verilmesi açısından tüketici mahkemesi üst yargı merci konumundadır¹²⁷.

İtiraz olunan kararın, esas yönünden kanuna uygun olup da, kanunun olaya uygulanmasında hata edilmiş olmasından dolayı itirazın kabul edilmesi gerektiği veya kanuna uymayan husus hakkında yeniden yargılamayı gerektirmediği takdirde tüketici mahkemesi evrak üzerinde, kararı değiştirerek veya düzelterek onama kararı verebilir.

Tarafların kimliklerine, ticari unvanlarına ait yanlışlıklarla, yazı, hesap veya diğer açık ifade yanlışlıkları hakkında da bu hüküm uygulanır. Karar, usule ve kanuna uygun olup da gösterilen gerekçe doğru bulunmazsa, gerekçe değiştirilerek veya düzelterek onanır (TKHK.m.70/IV). İtiraz başvurusu üzerine tüketici mahkemesi, ya tüketici sorunları hakem heyeti kararını kaldırıp dosyanın ilgili tüketici sorunları hakem heyetine gönderilmesine karar verecek ya da işin esasına girerek esas hakkında yeni bir karar verecek veyahut kararı değiştirerek veya düzelterek onayacaktır. Şayet, tüketici sorunları hakem heyeti zorunlu olarak, görev alanına giren bir uyuşmazlığın esası bakımından bir karar vermeyerek, usulî bir nedenle talebin reddine karar vermişse; tüketici mahkemesi tüketici sorunları hakem heyeti kararını kaldırarak, dosyayı ilgili hakem heyetine iade etmelidir¹²⁸. Tüketici hakem heyetinin kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir (TKHK.m.70/V).

B. TÜKETİCİ MAHKEMESİNE BAŞVURU

1. Genel Olarak

Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere kendi işi, işletmesi, zanaatı veya mesleğine ilişkin ticari amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında yapılan, eser, taşıma, simsarlık sözleşmeleri de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlem ve tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklarda tüketici mahkemeleri görevlendirilmiştir (TKHK.m.73/I, Gerekçe). Bu hüküm uyarınca, tüketici işlemi ve tüketiciye yönelik uygulamalarda, uyuşmazlığı çözmekle görevli merci, özel mahkeme niteliğindeki tüketici mahkemeleridir. Bu

¹²⁷ Ermenek, s. 618.

¹²⁸ Ermenek, s. 620. Uygulamada, tüketici mahkemeleri itiraz üzerine önüne gelen uyuşmazlıkta tüketici sorunları hakem heyetinin kararını kaldırırken, bu karar yerine geçecek yeni bir karar vermemekte; bu nedenle tüketicinin tekrar tüketici hakem heyetine başvurmasını zorunlu hale getirmektedir. Bkz., Aras, s. 87; Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda, tüketici hakem heyetleri kararlarına karşı yapılan itiraz sonucu verilen kararlar, kararı veren mahkeme tarafından ilgili tüketici hakem heyetine gönderilir (m.78/VIII,c.2) hükümü ile kural olarak tüketici mahkemelerinin tüketici hakem heyetleri yerine karar veremeyeceği düzenlenmiştir. Bkz., Tek, Gülen Sinem, Tüketici Mahkemelerinin Görevi, Yetkisi ve Tüketici Mahkemelerinde Yapılan Yargılamanın Usulü, Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kazancı Hakemli Hukuk Dergisi, C. 8, S. 99-100, 2012, s. 127-171, s. 165.

açından, tüketici mahkemelerinin bakabileceği uyuşmazlıklar hem kişi hem de konu bakımından bir sınırlamaya tâbi tutulmuştur. Dolayısıyla bu mahkemeler, özel mahkeme niteliğindedir¹²⁹.

Bu şekilde tüketici uyuşmazlıklarının özel bir mahkemede görülmesi sağlanarak uyuşmazlıkların hızlı, masrafsız¹³⁰ ve bu konuda uzman bir merci tarafından çözümlenmesi amaçlanmaktadır. Tüketici mahkemelerinin tek hâkimli olarak kurulması öngörülmüştür¹³¹.

2. Yetkili ve Görevli Mahkeme

Tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin davalarda, tüketici mahkemeleri görevlidir (TKHK.m.73/I). Burada da tüketici hakem heyetlerinde olduğu gibi uyuşmazlığın tüketici mahkemesinde görülebilmesi için uyuşmazlığın konusunun tüketici işlemi olması gerekir. Ayrıca, uyuşmazlığın tüketici mahkemeleri tarafından görülebilmesi için miktar açısından da sınırlama bulunmaktadır. Uyuşmazlığın değeri iki bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda, ilçe tüketici hakem heyetlerine, üç bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise iki bin Türk Lirası ile üç bin Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunludur (TKHK.m.68/I). Bu değerlerin üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamaz. Bu uyuşmazlıklar bakımından tüketici mahkemeleri görevlidir. Burada uyuşmazlığın asıl değeri, tüketici mahkemesinin görevinin belirlenmesi açısından dikkate alınmakta olup, bu anlamda tüketici lehine bir yorumla faiz, icra tazminatı ve diğer giderler görevin tespitinde dikkate alınmamalıdır¹³². Aynı tüketici tarafından yapılan bir başvuruda, uyuşmazlık konusunun birden fazla olaya ilişkin olması durumunda da parasal sınırlar, her bir uyuşmazlık açısından ayrı ayrı değerlendirilmelidir. Böylece, uyuşmazlık konusu miktarın tüketici mahkemesinde görülmesi için gereken parasal sınırın altında olması durumunda tüketici hakem heyeti uyuşmazlığı çözmekle görevlidir.

Tüketici davaları, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesinde de açılabilir (TKHK.m.73/V). Hukuk Muhakemeleri Kanununa göre; genel yetili mahkeme, davalının yerleşim yeri mahkemesidir (HMK.m.6). Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda yer alan yetki kuralı, genel yetki

¹²⁹ Pekcanitez/ Atalay/ Özkes, s. 104; Kuru, Bakı/ Arslan, Ramazan/ Yılmaz, Ejder, Medeni Usul Hukuku, 23. Baskı, Ankara 2012, s. 82; Ulukapı, Ömer, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Çerçevesinde Uyuşmazlıkların Çözüm Yolları, Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 5, S. 1-2, Prof. Dr. Şakir Berkî'ye Armağan, Konuya 1996, s. 77-101, s. 87.

¹³⁰ TKHK.m.73 gereği tüketici mahkemeleri nezdinde Bakanlık, tüketiciler ve tüketici örgütleri tarafından açılan davalar 2.7.1964 tarihli ve 492 sayılı Harçlar Kanununda düzenlenen harçlardan muaf tutulmuştur (f.1). Tüketici örgütleri üst kuruluşlarınca açılacak davalarda bilirkişi ücreti ve davanın davacı aleyhine sonuçlanması durumunda, hükmedilen vekâlet ücreti Bakanlıkça karşılanır. Davanın, davalı aleyhine sonuçlanması durumunda, bilirkişi ücreti Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre davalıdan tahsil olunarak bütçeye gelir kaydedilir (f.2).

¹³¹ Pekcanitez/ Atalay/ Özkes, s. 104; Kuru/ Arslan/ Yılmaz, s. 775.

¹³² Aydoğdu, Tüketici, s. 355.

kuralını ortadan kaldırmamaktadır. Zira kesin yetki niteliğinde olmayan, özel yetki hâllerinde genel yetki kuralı da uygulanır¹³³.

Kredi ve banka kartlarıyla ilgili uyuşmazlıklarda ise Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu, “*yetkili mahkeme ve merciler*” başlığı altında, bu Kanunla ilgili çıkabilecek ihtilaflarda yetki ve görev kurallarını belirlemiştir. Bu Kanunun uygulanmasıyla ilgili uyuşmazlıklarda kart hamilinin tüketici olması halinde, 4077 sayılı Kanunun 22 nci ve 23 üncü maddesi hükümleri uygulanır (BKKK.m. 44/I). Kart çıkaran kuruluşlar tarafından kart hamilleri aleyhine açılacak davalarda 1086 sayılı Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanununun¹³⁴ (şu an 6100 sayılı Kanun yürürlükte olduğu için bu Kanunun hükümleri dikkate alınacaktır) görev ve yetkiye ilişkin hükümleri uygulanacaktır (BKKK. m. 44/II). Bu hükümler dikkate alındığında, sözleşmenin taraflarından birisinin tüketici olması halinde 4077 sayılı Kanunun 22-23 üncü maddelerinin uygulanacağı belirtilmiştir. TKHK. m.86’ya göre, 4077 sayılı Kanuna yapılmış atıflar, bu Kanuna yapılmış sayılır. 4077 sayılı Kanunun 22-23 üncü maddelerinin Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundaki karşılığı ise 66 ve 73 üncü maddeleridir¹³⁵.

BKKK. m.44/II’de ise davacı tarafın kimliğine göre bir görev ve yetki tanımını yapılmıştır. Buna göre, eğer davayı kartı çıkaran kuruluş açacak ise, görevli ve yetkili mahkemeler, 1086 sayılı Kanuna (6100 sayılı Kanun) göre belirlenecektir¹³⁶.

3. Yargılama Usulü

Tüketici mahkemelerinde uyuşmazlıkların çözümlenmesinde basit yargılama usulü uygulanır. Zira, tüketici mahkemelerinde görülecek davaların 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanununun Altıncı Kısım hükümlerine göre yürütüleceği düzenlenmiştir (TKHK. m.73/IV). Basit yargılama usulü, Hukuk Muhakemeleri Kanununun 316-322 inci maddelerinde düzenlenmiştir.

V. SONUÇ

6502 sayılı Kanun ve bu Kanuna dayanılarak çıkarılan Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelikle birlikte, bankacılık işlemlerinden alınan masraf ve ücretlere ilişkin olarak önemli düzenlemeler getirilmiştir. Tüketici hakem heyetlerinde ve tüketici mahkemelerinde görülmekte olan uyuşmazlıkların büyük bir çoğunluğunun bankacılık işlemlerinden kaynaklandığı düşünüldüğünde, özellikle tüketici kredileri ve kredi kartları sebebiyle, kanunda yapılan bu düzenlemelerin önemi ortaya çıkmaktadır. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundaki hükümler dolayısıyla, güncel ve yaygın tüketici sorunu olan banka kartları, kredi kartları, kredi masrafları konusuyla ilgili daha önce kanunda bu ölçüde anlaşılır biçimde yer almayan ve tüketici lehine olan belirli sınırlamalar getirildiğini söylemek mümkündür. Bu şekilde, uygulamada, banka ve finans kuruluşlarının, tüketiciden

¹³³ Pekcanitez/ Atalay/ Özkes, s. 142; Kuru/ Arslan/ Yılmaz, s. 776; Tek, s. 151.

¹³⁴ Mevzuatta, yürürlükten kaldırılan 1086 sayılı Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanununa yapılan yollamalar, Hukuk Muhakemeleri Kanununun bu hükümlerin karşılığını oluşturan maddelerine yapılmış sayılmaktadır (HMK.m.447). Dolayısıyla, Hukuk Muhakemeleri Kanunun görev ve yetkiye ilişkin hükümleri uygulanacaktır.

¹³⁵ Aslan, s. 362.

¹³⁶ Aslan, s. 363.

almakta oldukları ve uyuşmazlık konusu olan birçok ücret ve masrafın tüketiciden talep edilmesi, hukuken engellenmiştir.

Yargıtay, 6502 sayılı Kanun yürürlüğe girmeden önce, bankanın ücret ve masraf talep edebilmesi için bu ücret ve masrafın haklı, makul ve belgeli olması gerektiği şeklinde ölçütler kabul etmiştir. Bu açıdan Yargıtay, bu üç koşuldaki birinin bulunmadığı durumlarda, bu tür sözleşme koşullarının haksız şart oluşturduğuna karar vermekteydi. Ancak, Yargıtay tarafından belirlenen ücret ve masrafın; haklı, makul ve belgeli olmasına ilişkin ilkelerin uygulanmasına 6502 sayılı Kanun döneminde de devam edilmelidir. BDDK'nın bu konudaki yetkisi dikkate alındığında, her ne kadar banka ve finans kuruluşları tarafından tüketici işlemlerine istinaden masraf ve ücretin talep edilebilmesi için bu masraf ve ücretlerin BDDK'nın çıkardığı yönetmelikte yer alması zorunlu olsa da, bu masraf ve ücretlerin yönetmelikte yer alması tek başına yeterli değildir. Ücret ve masraflara ilişkin talepler, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununda yer alan ilkelere ve kanunun ruhuna, tüketicinin korunması amacına uygun olmasının yanı sıra, talep edilen ücret ve masrafların Yargıtay tarafından kabul edilen, verdiği kararlarda sıkça vurgulanan, haklı, makul ve belgeli olma ilkelerine de uygun olmalıdır. Yargıtay tarafından belirlenen haklı, makul ve belgeli olma ölçütleri, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümleriyle birlikte değerlendirilerek, tüketici sözleşmelerinde haksız şartların tespiti bakımından yol gösterici nitelik arz edecektir. Bu durumda, tüketici hakem heyetleri ve tüketici mahkemeleri bu tür uyuşmazlıklarda Yönetmelik hükümlerini uygularken belirtilen bu ilkeleri de dikkate almalıdır.

Bankacılık işlemlerinde, tüketicilerden alınacak ücretlere ilişkin olarak, tüketiciden; kendisine sunulan mal veya hizmet kapsamında haklı olarak yapılmasını beklediği ve sözleşmeyi düzenleyen kanunî yükümlülükleri arasında yer alan edimler ile sözleşmeyi düzenleyen kendi menfaati doğrultusunda yapmış olduğu masraflar için ek bir bedel talep edilemeyecektir. Bankalar ve finansal kuruluşları, tüketiciye sunulan ürün veya hizmetlerde tüketiciden faiz dışında alınacak her türlü ücret, komisyon ve masraf türleri ile bunlara ilişkin usul ve esaslar, Kanunun ruhuna uygun olarak ve tüketiciyi koruyacak şekilde Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından belirlenecektir. Tüketicilerle yapılacak sözleşmelerde, sözleşme giderlerinden sözleşmenin tarafı olan banka ve finans kuruluşları kural olarak sorumlu olacaklardır. Diğer bir deyişle, 6502 sayılı Kanunla birlikte, genel olarak sözleşme masraflarının tüketiciden istenemeyeceğine ilişkin temel bir kural getirildiği sonucuna ulaşmak mümkündür. Ücret ve masrafa kimin katlanacağına ilişkin tüketici mevzuatında veya diğer mevzuatta hüküm varsa, bu özel düzenleme dikkate alınarak ücret ve masraf alınabilecektir. Bu şekilde özel bir düzenlemenin bulunmaması durumunda ise kural olarak banka veya finans kuruluşu kendi lehine yaptığı masrafı tüketiciden tahsil edemeyecektir. Ayrıca, tüketiciden alınan masraf ve ücretler kanunî bir yükümlülüğün kaynaklanmakta olup, bu nedenle ilgili kurum veya kuruluşa ödenmesi durumunda, bu masraf ve ücretler BDDK tarafından belirlenen masraf listesinde bulunmasa bile, bu şekilde kanunen alınması zorunlu olan ücret ve masraflar sözleşmede hüküm bulunması şartıyla tüketiciden talep edilebilir.

KAYNAKÇA***

Akipek, Şebnem: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Çerçevesinde Kredi Kartları, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 52, S. 3, 2003, s. 103-119 (Akipek, Kredi Kartları).

Akipek, Şebnem: Türk Hukuku ve Mukayeseli Hukuk Açısından Tüketici Kredisi, Ankara 1999 (Akipek, Tüketici Kredisi).

Ankara Barosu Tüketici Hakları Kurulu: 4077-6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun Karşılaştırması, Ankara 2014.

Antalya, O. Gökhan: Borçlar Hukuku Genel Hükümler, C. 1, İstanbul 2015.

Aras, Aslı: Tüketici Uyuşmazlıkları ve Çözüm Yolları, Yüksek Lisan Tezi, 2009, s. 29, YÖK Tez Merkezi, <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> (Erişim Tarihi:15.07.2015).

Aslan, İ. Yılmaz: Tüketici Hukuku Dersleri, 5. Baskı, Bursa 2014.

Atamer, Yeşim M.: 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Çerçevesinde Fiyat Denetimi, Yeni Tüketici Hukuku Konferansı (Makaleler-Tartışmalar), İstanbul 2015. (Atamer, Fiyat Denetimi).

Atamer, Yeşim M.: Genel İşlem Şartlarının Denetiminde Yeni Açılımlar, Prof. Dr. Necip Kocayusufpaşaoğlu İçin Armağan, Ankara 2004, s. 291-331 (Atamer, Yeni Açılımlar).

Atamer, Yeşim M.: Yeni Türk Borçlar Kanunu Hükümleri Uyarınca Genel İşlem Koşullarının Denetlenmesi-TKHK. m. 6 ve TTK m. 55, f. 1, (f) İle Karşılaştırmalı Olarak, Türk Hukukunda Genel İşlem Şartları Sempozyumu, Ankara 2012, s. 9-73 (Atamer, Karşılaştırmalı).

Ayan, Mehmet/ Ayan, Nursen: Medenî Hukuka Giriş, 10. Baskı, Konya 2014.

Aydemir, Efrail: Kredi Kartı Borçlularının Hakları ve Yükümlülükleri, Terazi Hukuk Dergisi, C. 9, S. 89, 2014, s. 79-87.

Aydoğdu, Murat: Türk Borçlar Hukuku'nda Genel İşlem Koşullarının ve Tüketici Hukuku'nda Haksız Şartların Denetimi, Ankara 2014 (Aydoğdu, Denetim).

Aydoğdu, Murat: Tüketici Hukuku Dersleri, Ankara 2015 (Aydoğdu, Tüketici).

Başar, Mehmet/ Coşkun, Metin: Bankacılık Uygulamaları, Eskişehir 2006.

Ceylan, Ebru: 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundaki Tüketici Kredisi Hakkında Yeni Düzenlemeler, İstanbul Barosu Dergisi Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku, C. 88, S.1, Özel Sayı, 2014 (Ceylan, Yeni Düzenlemeler).

Ceylan, Ebru: Genel İşlem Koşulları, İstanbul Barosu, Borçlar Kanunu Genel Hükümler Konferansları I, Prof. Dr. İsmet Sungurbey'e Armağan, C. 1, İstanbul 2014, s. 172-188 (Ceylan, Genel İşlem Koşulları).

*** Aynı yazarın birden fazla eserine yapılan atıfları ayırmak için kullanılan kısaltmalar, ilgili eserin sonunda parantez içinde verilmiştir.

Ceylan, Ebru: Kredi Kartlarıyla İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Getirdiği Yenilikler, Türkiye Barolar Birliği Dergisi, S. 117, 2015, s. 233-284 (Ceylan, Yenilikler).

Çeker, Mustafa: Banka Hukuku Açısından Havale İşlemi ve Karşılaşılabilir Sorunlar, Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi C. 12, S. 1-2, 2008, s. 63-76.

Çınar, Ömer: Tüketici Hukukunda Haksız Şartlar, İstanbul 2009.

Deryal, Yahya: Tüketici Hukuku, Ankara 2004.

Edis, Seyfullah: Medenî Hukuka Giriş ve Başlangıç Hükümleri, 2. Baskı, Ankara 1983.

Eriş, Hayati: Bankacılık Hizmet Ürünleri, Eskişehir 2013.

Ermenek, İbrahim: Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Sorunlara İlişkin Çözüm Önerileri, Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi C. 17, S. 1-2, 2013, s. 563-630.

Gümüş, Mustafa Alper: 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, C.1, İstanbul 2014.

Gümüşsoy, Güler: Bankacılık İşlemlerinde Genel İşlem Koşulları, <http://www.kazanci.com/kho2/hebb/files/makale-gulergumussoy-1.htm>, (Erişim Tarihi: 3.9.2015) (Kazancı Hukuk Eserleri Bilgi Bankası).

Havutçu, Ayşe: Türk Borçlar Kanunu Tasarısının Değerlendirilmesi Sempozyumu, Birinci Oturum, Sözleşmenin Kurulması, Haksız Fiil, Sebepsiz Zenginleşme, Legal Hukuk Dergisi, C. 3, S. 34, 2005, s. 3613-3636.

Haznedar, İbrahim Murat: 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun Bankacılık Uygulamaları Bakımından Getirdiği Yenilikler, İstanbul Barosu Dergisi, C. 88, S. 3, 2014, s. 5-33.

Ildır, Gülgün: Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, Ankara 2003.

İnal, Tamer: Tüketici Sözleşmelerinde Haksız Şartlar, Terazi Hukuk Dergisi, C. 9, S. 89, 2014, s. 32-57.

Kadioğlu, Kâmil: 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da 4822 Sayılı Kanun'la Yapılan Değişiklikler Hakkında İnceleme, Türkiye Barolar Birliği Dergisi, S. 55, 2004, s. 295-316.

Kara, İlhan: 6502 sayılı TKHK'da Bankacılık İşlemleri Nedeni İle Tüketiciden Alınabilecek Masraflar, BDDK Kararı, Kanuna Aykırı Uygulamalar ve Çözüm Yolları, İstanbul Barosu Dergisi, C. 89, S. 2, 2015, s. 15-53 (Kara, 6502 sayılı TKHK).

Kara, İlhan: Bireysel Bankacılık İşlemleri Alanında Tüketici Hakları, Kanuna Aykırı Uygulamalar ve Çözüm Yolları, İstanbul Barosu Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku, C. 88, Özel Sayı, 2014, s. 81-102 (Kara, Bireysel Bankacılık İşlemleri).

Kaya, Feridun: Türkiye'de Kredi Kartı Uygulaması, İstanbul 2009.

Kuru, Bakı/ Arslan, Ramazan/ Yılmaz, Ejder: Medenî Usul Hukuku, 23. Baskı, Ankara 2012.

Oğuzman, M. Kemal/ Öz, Turgut: Borçlar Hukuku Genel Hükümler, C. 1, 11. Bası, İstanbul 2013.

Önen, Ergun: Türk Hukukunda Tüketicinin Korunmasına İlişkin Usulî Düzenlemeler, İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 3, S. 1-2, 2004, s. 105-112.

Pekcanitez, Hakan/ Atalay, Oğuz/ Özekes, Muhammet: Medenî Usûl Hukuku, 13. Baskı, Ankara 2012.

Pekcanitez, Hakan: Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, İzmir Barosu Dergisi, Temmuz 1996, s. 40-58.

Reisoğlu, Seza: Banka Kredi Kartları ve Uygulama Sorunları, Bankacılar Dergisi, S. 49, 2004, s. 100-123.

Şeker, Muzaffer: Yazılmamış Sayılma, İstanbul 2015.

Tandoğan, Haluk: Borçlar Hukuku, Özel Borç İlişkileri, C. I/2, 4. Baskı, İstanbul 2008.

Tek, Gülen Sinem: Tüketici Mahkemelerinin Görevi, Yetkisi ve Tüketici Mahkemelerinde Yapılan Yargılamanın Usulü, Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kazancı Hakemli Hukuk Dergisi, C. 8, S. 99-100, 2012, s. 127-171.

Teoman, Ömer: Hukuki Yönden Kredi Kartı Uygulaması, 2. Baskı, İstanbul 1996.

Tutumlu, Mehmet Akif: 6502 sayılı TKHK'ya Göre Tüketici Hakem Heyetlerinin Yetki ve Görev Sınırları, Terazi Hukuk Dergisi, C. 9, S. 89, 2014, s. 116-119.

Ulukapı, Ömer: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Çerçevesinde Uyuşmazlıkların Çözüm Yolları, Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 5, S. 1-2, Prof. Dr. Şakir Berki'ye Armağan, Konya 1996, s. 77-101.

Uyumaz, Alper: Tüketici Hukukundan Doğan Uyuşmazlıkların, Alternatif Çözüm Yolları, Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 20, S. 1, 2012, s. 103-132.

Yeniocak, Umut: Borçlar Kanunu Hükümlerine Göre Genel İşlem Koşullarının Yargısal Denetimi, Türkiye Barolara Birliği Dergisi, S. 107, 2013, s. 75-96.

Zevkliler, Aydın/ Acabey, M. Beşir/ Gökyayla, Emre: Zevkliler Medeni Hukuk, 6. Baskı, Ankara 1999.