

## Çeviri/Translation

# ADALETİN ETKİNLİĞİNE İLİŞKİN AVRUPA KOMİSYONU (CEPEJ) ARABULUCULUK HAKKINDAKİ CEPEJ İLKELERİNİN UYGULANMASINI SAĞLAYAN ARABULUCULUK GELİŞTİRME ARACI ARABULUCULUK HİZMET SAĞLAYICILARI İÇİN AVRUPA ETİK KURALLARI\*

*European Commission for the Efficiency of Justice (CEPEJ):  
Mediation Development Toolkit Ensuring Implementation  
of the CEPEJ Guidelines on Mediation, European Code of  
Conduct for Mediation Providers*

**Mustafa Serdar Özbek\*\***

Bu araç, arabuluculuk hakkındaki madde 1 CEPEJ İlkelerinin erişilebilirliği referans alınarak geliştirilmiştir.

Bu etik kurallar arabuluculuk merkezleri, enstitüler ve diğer arabuluculuk hizmet sağlayıcılarının gönüllülük esasında uyum sağlayacakları bir dizi ilkeleri ortaya koymaktadır. Bu etik kurallar; medeni hukuk, ticaret hukuku, aile hukuku, idare hukuku ve ceza hukuku gibi farklı alanlardaki uyuşmazlıklarda arabuluculuk hiz-

---

\* Ad adopted at the 31st plenary meeting of the CEPEJ, Strasbourg, 3-4 December 2018. / 3-4 Aralık 2018 tarihinde, CEPEJ'in 31'inci toplantısında kabul edilmiştir, erişim tarihi: Ocak 30, 2020, <https://rm.coe.int/cepej-2018-24-en-mediation-development-toolkit-european-code-of-conduc/1680901dc6>.

\*\* Profesör Doktor, Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi Hukuk Fakültesi, Medenî Usûl, İcra ve İflâs Hukuku Anabilim Dalı, mozbek77@hotmail.com, ORCID: 0000-0002-9609-8756.

**Çeviri Gönderim Tarihi/Received:** 30.01.2020.

**Çeviri Kabul Tarihi/Accepted:** 28.04.2020.

**Atıf/Citation:** Özbek, Mustafa Serdar. "Arabuluculuk Hakkındaki CEPEJ İlkelerinin Uygulanmasını Sağlayan Arabuluculuk Geliştirme Aracı / Arabuluculuk Hizmet Sağlayıcıları için Avrupa Etik Kuralları." *ASBÜ Hukuk Fakültesi Dergisi* 2, no: 1 (2020): 229-234.

meti sağlayan merkezler (bunların tüm çalışanları ve üyeleri dâhil) tarafından kullanılabilir. Bu etik kurallar; Avrupa Birliği bünyesindeki Avrupa Konseyi ve Avrupa Adaletin Etkinliği Komisyonu (CEPEJ) tarafından 2004 yılında yayınlanan Avrupa Arabulucular Etik Kurallarının arabuluculuk ve diğer alternatif uyuşmazlık çözüm yolları hakkındaki tavsiyeleri, ilkeleri ve diğer belgeleriyle uyumludur ve birlikte değerlendirilmelidir<sup>1</sup>. Avrupa Konseyinin üye devletlerinin kanun koyucuları, kendi millî arabuluculuk yasal çerçevelerini oluştururken bu etik kuralları arabuluculuk merkezlerine ilişkin temel standart olarak tercih edebilirler.

CEPEJ-GT-MED, mevcut belgenin düzeltilmesi düşüncesiyle, bu belgeye uymayı taahhüt eden arabuluculuk merkezlerini, CEPEJ'in Sekreteryasına geri bildirimde bulunmaya davet etmektedir.

## 1. TANIM

**Arabuluculuk hizmet sağlayıcısı**, çatısı altında, tarafların uyuşmazlıklarını dostane şekilde çözmelerine yardım etmek üzere hizmet veren, mesleki adlandırması ne olursa olsun (bundan sonra arabulucu olarak anılacaktır) tarafsız bir üçüncü kişi olarak arabulucu tarafından sunulan arabuluculuk sürecini yöneten veya organize eden özel veya kamu (mahkeme bağlantılı arabuluculuk programları dâhil) kuruluştur.

## 2. HİZMETİN KALİTESİ VE YETERLİLİĞİ

Arabuluculuk hizmet sağlayıcıları, aşağıdakileri yapmak suretiyle, hizmetlerinin kalite ve yeterliliğini yeterli düzeyde sağlamak için tüm makul adımları atarlar:

- a- İlgili hizmetleri sağlayacak yeterli kaynağa, yönetim kapasitesine ve yeterli sayıda üyesi olan arabulucuya sahiptir.
- b- Tüm ilgili iç hukuk kanun ve kurallarına uyar.
- c- Çatısı altında çalışan arabulucular uyuşmazlık çözümü ve arabuluculuk teknikleri konusunda uygun temel ve sürekli

<sup>1</sup> Şu internet adresinden bulunabilir: <https://www.coe.int/en/web/cepej/cepej-work/mediation>.

- eğitimi alarak, gerekli akreditasyon ve/veya sertifikasyon programları ve/veya standartlarına sahip olarak kaliteli arabuluculuk süreçlerini yönetme becerisine sahiptir.
- d- Çatısı altında çalışan arabulucular, kendilerine yönlendirilen belirli türdeki uyuşmazlıkları ele almaya yetkindir.
  - e- Arabulucu seçim ve tayinine ilişkin şeffaf, âdil ve etkin usûller uygulamaktadır.
  - f- Uygun müşteri memnuniyet anketleri kullanmak suretiyle, arabuluculuk hizmet sağlayıcısının ve üyesi olan arabulucularının performansını yeterli ve etkin şekilde sağlayan izleme sistemi uygulanmaktadır.
  - g- Kilit göstergelere ilişkin istatistik verisi toplanır.
  - h- Sekreteryası veya dava yönetim bürosunda görevli çalışanlar, taraflara ve arabuluculara tüm arabuluculuk sürecinde yardımcı olmak için uygun şekilde eğitilmiştir.
  - i- Tesisleri ve arabuluculuk odaları kolay erişilebilir, bulunabilir, arabuluculuk toplantılarının yapılabilmesi için yeterince donatılmış ve rahattır.
  - j- Taraflar elektronik olarak veya uygun başka iletişim araçlarıyla arabuluculuk talebinde kolaylıkla bulunabilirler ve arabuluculuk sürecine katılabilirler.
  - k- Yeterli bir kalite yönetim sistemi uygulamadadır, etkin şekilde izlenmekte ve uygulanmaktadır.

### 3. ŞEFFAFLIK VE İLETİŞİM

Arabuluculuk hizmet sağlayıcıları, arabuluculuk hizmetinden yararlananlara aşağıdaki konularda doğru ve kolay anlaşılabilir bilgi sunabilmek için güncel ve kullanıcı dostu bir web sitesine ve/veya başka araçlara sahip olmalıdır:

- a. Arabuluculuk hizmet sağlayıcısının yapısı ve geçmişi, ortaklarının isimleri, üyeleri, yönetim ve ana menfaat sahipleri,
- b. Çatısı altında hizmet veren arabulucuların isimleri, tam ve güncel özgeçmişleri ve meslekî yeterlikleri,

- c. Arabuluculuk süreci, arabuluculuk kuralları ve arabuluculuk sürecinde uygulanan ilgili mevzuat,
- d. Hizmet tedarikinde uygulanan ücretler, hesaplama ölçütü ve taraflar arasında nasıl paylaşılacağı,
- e. Arabulucular tarafından onaylanan etik kurallar.

Arabuluculuk hizmet sağlayıcısı, kendisinin ve üyesi olan arabulucuların sunduğu hizmetlerle ilgili görüşmeleri veya pazarlamasında hatalı, haksız veya aldatıcı beyanlarda bulunmamalıdır.

#### **4. ARABULUCULUK KURALLARI VE ETİĞİ**

Arabuluculuk hizmet sağlayıcıları, arabuluculuk hizmetlerinde asgari bir standart olarak Arabulucular için Avrupa Etik Kurallarını uygular.

Arabuluculuk hizmet sağlayıcıları, arabuluculuk hizmetleriyle ilgili uygulamaları ve koşullarında iç hukuk tarafından öngörülen kurallara ve usûllere uymalıdır.

#### **5. BAĞIMSIZLIK, TARAFSIZLIK VE ÖNYARGISIZLIK**

Arabuluculuk hizmet sağlayıcıları, uyuşmazlığın tüm taraflarına ve hukukî temsilcilerine karşı bağımsız ve tarafsız olmalıdır.

Tüm arabuluculuk süreçleri tarafsız, önyargısız ve bağımsız bir şekilde yönetilmelidir.

Arabuluculuk hizmet sağlayıcıları, uyuşmazlık çözümü ile ilgili olmayan başka meslekî veya ticarî faaliyetlerle birlikte arabuluculuk hizmetleri sunmamalıdır. Bir arabuluculuk hizmet sağlayıcısının personeli, ortakları, menfaat sahipleri ve üyesi olan arabulucular, uyuşmazlık sona ermeden önce veya sona erdikten sonra makul bir süre içinde, aynı uyuşmazlıkta veya taraflardan birisi için, avukat, danışman, eğitimci veya hâkim olarak görev yapamaz.

Arabuluculuk hizmet sağlayıcıları, bağımsızlık ve tarafsızlığı garanti etmek için tüm diğer sınırlamalara ve usûllere uymalıdır.

## 6. MENFAATLERİN ÇATIŞMASI

Arabuluculuk hizmet sağlayıcıları, muhtemel menfaat çatışmalarını tespit edip ortadan kaldırmak için gerekli usûlleri uygulamaya koymalıdır.

Arabuluculuk hizmet sağlayıcıları, tarafsızlığını ve bağımsızlığını etkileme ihtimali olan veya hizmet sağlayıcının taraflardan birine karşı önyargılı yahut diğer tarafa yakın olduğu görüntüsünü yaratabilecek aşağıdaki gibi durum, menfaat veya ilişkilerin varlığını açıklamak zorundadır:

- a. Herhangi bir taraftan, iştirakinden veya kendisinin tarafsızlığını etkileyebilecek danışmanından bir ekonomik menfaat veya gelir kaynağı (ortaklık, sponsorluk, yıllık yardım, finansman gibi),
- b. Arabuluculuk sürecinin sonucunda ortaya çıkabilecek herhangi bir menfaat,
- c. Taraflarla ve danışmanlarıyla ilgili tarafsızlığı etkileyebilecek veya taraflı yahut önyargılı görüntüsü yaratabilecek durumlar veya ilişkiler.

## 7. ŞİKÂyetLER, DISİPLİN USÛLLERİ VE UYUŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ

Arabuluculuk hizmet sağlayıcıları, arabulucular ve arabuluculuk usûllerinin yöneticileriyle ilgili uyuşmazlıkları çözen âdil ve etkin şikâyet ve disiplin mekanizmaları kurmalı ve sürdürmelidir.

Arabuluculuk hizmet sağlayıcıları, kendilerinin dâhil olduğu konularda öncelikle müzakere ve arabuluculuk yoluyla dostane uyuşmazlık çözümüne başvurmalıdır.

## 8. GIZLILIK

Arabuluculuk hizmet sağlayıcıları, arabuluculuk ile ilgili tüm bilgilerin gizli olduğunu genel bir esas olarak kabul etmek suretiyle, ilgili kanunlar ve kurallarda ve/veya taraflarca kararlaştırılan gizlilik düzeyini korumak için tüm makul önlemleri almalıdır.

<b>Hakem Deęerlendirmesi</b>	: Çift kör hakem.
<b>Finansal Destek</b>	: Yazar bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.
<b>ıkar atışması</b>	: Yazar çıkar atışması bildirmemiştir.
<b>Telif Beyanı</b>	: Yazar, orijinal eserin telif korumasına sahip olmadığını belirtmiştir.
<b>Peer Review</b>	: Double peer-reviewed.
<b>Financial Support</b>	: The author declared that this study has received no financial support.
<b>Conflict of Interest</b>	: The author have no conflict of interest to declare.
<b>Copyright Notice</b>	: The author stated that the original work is not under copyright protection.