



T.C.

KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

ŞİKAYET NO : 04.2013.1431

KARAR TARİH : 14/01/2014

TAVSİYE KARARI

ŞİKAYETÇİ

: N.M.Ü

ŞİKAYET EDİLEN İDARE

: KARABÜK T.C Halk Bankası A.Ş. Genel
Müdürlüğü/ İSTANBUL

ŞİKAYETİN KONUSU

: Bankadan alınan kredi sebebiyle
şikayetçiden alınan dosya masrafı

ŞİKAYET BAŞVURU TARİHİ

: 15/07/2013

I. USÛL

A. ŞİKAYET BAŞVURU SÛRECİ

1. Şikayet başvurusu, Kurumumuza elektronik ortamda 04.07.2013 tarih ve 4495 sayı ile kayıt altına alınan, gerçek kişiler için şikayet başvuru formu vasıtasıyla yapılmıştır. Şikayet başvurusunun karara bağlanması için 28.03.2013 tarihli ve 28601 sayılı mükerrer sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına ilişkin Usul ve Esas Hakkında Yönetmeliğin 7 nci maddesinin birinci fıkrasının (e) bendi uyarınca şikayetin incelenmesine ve araştırmasına geçilmiş, 04.2013.1431 şikayet no ve 04.2013.1544 karar nolu tavsiye önerisiyle Kamu Başdenetçisine sunulmuştur.

B. ÖN İNCELEME SÛRECİ

2. Yapılan ön inceleme neticesinde, şikayetin inceleme ve araştırmasına engel bir eksikliğin bulunmadığı tespit edilmiştir.

II. OLAY VE OLGULAR

A. Şikâyetçinin Konu Hakkındaki Açıklamaları ve İddialar

3. Şikayetçi, 2010 yılında Halk Bankası Karabük şubesinden 25.000TL bireysel banka kredisi kullandığını, kredi sebebiyle banka tarafından haksız olarak ve makul olmayan sebeplerle ana para, faiz ve vergi haricinde kesintilere gidildiği ve masrafların kendisinden tahsil edildiğini fark etmesi üzerine, anılan kesintilerin iadesi talebiyle bankaya başvurduğu belirtmiştir. Ancak

ilgili banka tarafından, yapılan kesintilerin mevzuat dahilinde yapıldığı ve haksız olarak yapıldığı iddia edilen kredi masrafı adı altında yapılan kesintilerin tarafına iadesi konusunda karar verilmesi talebiyle kurumumuza başvurduğu anlaşılmıştır.

B. İdarenin Şikâyete İlişkin Açıklamaları

4- Şikâyet konusu ile ilgili Kurum tarafından istenilen bilgi ve belgeler idare tarafından gönderilmiş olup cevap yazısında özetle; 5411 sayılı Bankacılık Kanununun 144 üncü maddesinde yer alan hükme istinaden bankalar tarafından kullanılan kredilerde uygulanacak faiz oranları, faiz dışında sağlanacak diğer menfaatler ve tahsil olunacak masrafların niteliklerinin ve sınırlarının serbestçe belirlenebileceği bu belirlemenin Bakanlar Kuruluna verildiği, bu yetkilerin Merkez Bankasına devredilebileceği, T.C. Merkez Bankasının 09.12.2006 tarih ve 26371 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 16/10/2006 tarih 2006/11188 sayılı kararının Diğer Menfaatler başlıklı 4 üncü maddesine istinaden de Bankaların kredi işlemlerinden sağlayacakları faiz dışındaki diğer menfaatlerin ve tahsil olunacak masrafların nitelikleri ile azami miktar ya da oranları ve bunların kısmen ya da tamamen serbest bırakılmasının Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası tarafından yayımlanacak tebliğlerle düzenleneceği, Merkez Bankasının da 2006/1 sayılı Mevduat ve Kredi faiz oranları ve Katılma Hesapları Kar ve Zarar Katılma Oranları ile Kredi İşlemlerinde Sağlanacak Diğer Menfaatler Hakkında Tebliğin 4 üncü maddesinde yer alan Bankalarca Reeskont kaynaklı krediler dışındaki kredilere uygulanacak faiz oranları ile faiz dışında sağlanacak diğer menfaatlerin ve tahsil olunacak masrafların nitelikleri ve sınırları serbestçe belirlenir hükmü ile de, Bankalara söz konusu ücretlerin belirlenmesinde herhangi bir sınır getirilmediği, aksine Bankalara bu hususta serbesti getirildiği belirtilmiştir.

5- Türk Ticaret Kanununun 22 nci maddesine göre de bankaların tacir niteliğini haiz olmaları itibariyle tüm bankacılık hizmet ve işlemleri için ücret ve masraf tahakkuk ettirmek suretiyle hizmet vermelerinin de anılan yasalara uygun olduğu, ayrıca, şikâyetçinin de Tüketici Kredi Sözleşmesini imzaladığı belirtilmektedir

C. Olaylar

6. Şikâyet başvurusu ile ilgili olarak; N.M.Ü'nün 2010 yılında Halk Bankası Karabük Şubesinden kullanmış olduğu kredi sebebiyle ilgili Banka tarafından kendisinden alınan dosya masrafı ve ödediği diğer ücretlerin tarafına iade edilmesini talep etmek amacıyla söz konusu Kuruma başvurduğu, başvuru üzerine ilgili bankanın x.x.2013 tarihinde ilgiliye cevap verdiği tespit edilmiştir. Anılan yazıda, konunun hukuki boyutlarına ilişkin olarak bankaların Bankacılık Kanunu ile Türk Ticaret Kanunu hükümleri çerçevesinde hizmet veren kuruluşlar olduğu, 1/7/2012 tarihinde yürürlüğe giren 6102 sayılı Türk Ticaret Kanununun 20 inci maddesine göre "Tacir olan veya olmayan bir kimseye, ticari işletmesi ile ilgili iş veya hizmet görmüş olan tacir, uygun bir ücret isteyebilir..." hükmü uyarınca bankaların tacir niteliğini haiz olmaları itibariyle tüm bankacılık hizmet ve işlemleri için ücret ve masraf tahakkuk ettirmek suretiyle hizmet vermelerinin yasalara uygun olduğu, şikâyetçinin imzalamış olduğu Bireysel Kredi Sözleşmesinin 15 inci maddesinde hayat sigortası poliçesi ile ilgili olarak hükümler bulunduğunu ve kesintilerin hukuka aykırı olmadığından bahsedilmiştir.

D. İnceleme ve Araştırma Bulguları

7. 17/09/2013 tarihli ve 4885 sayılı yazı ile Türkiye Halk Bankası Genel Müdürlüğüne bilgi belge isteme yazısı gönderilmiştir. İlgili yazıda şikâyet başvurusunun çözümüne yönelik;

2010 yılında Halk Bankası Karabük Şubesinden N.M.Ü'nün kullanmış olduğu krediye ilişkin imzalanan sözleşmenin onaylı birer örneği,

Şikâyetçinin Bankadan aldığı kredi ile ilgili dosya masrafı ve diğer masraflar karşılığında ücret alınıp alınmadığı, alındı ise ödeme dekont kopyası ve alınan masrafların dayandığı mevzuat hükümleri hakkında bilgi,

Söz konusu Banka ile N.M.Ü arasında yapılan yazışmaların aslı gibidir onaylı birer örneği, istenilmiştir.

8. 10/10/2013 tarihli Halk Bankası Genel Müdürlüğü tarafından Kurumumuza gönderilen cevabi yazıda özetle;

9. 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun "Faiz Oranları ile Diğer Menfaatler " başlıklı 144 üncü maddesinde yer alan "Bakanlar Kurulu, bankaların ödünç para verme işlemleri ve mevduat kabulünde uygulanacak azami faiz oranlarını, katılma hesaplarında kar ve zarara katılma oranlarını, özel cari hesaplar dahil bu maddede belirtilen işlemlerde sağlanacak diğer menfaatlerin nitelikleri ile azami miktar ya da oranlarını tespit etmeye, bunları kısmen veya tamamen serbest bırakmaya yetkilidir. Bakanlar Kurulu, bu yetkilerini Merkez Bankasına devredebilir." hükmü ile maddede sayılan işlemlerden sağlanacak menfaatlerin nitelikleri ile azami miktar ya da oranlarının tespiti ve bunların kısmen veya tamamen serbest bırakılma yetkisinin "Bakanlar Kurulu"na verildiği ve bu yetkilerin "Merkez Bankası"na devredilebileceğinin düzenlendiği,

10. Bankacılık Kanununun 144 üncü maddesine istinaden Bakanlar Kurulu'nun 22/11/2006 tarih ve 26354 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 16/10/2006 tarih 2006/11188 sayılı kararının "Diğer Menfaatler" başlıklı 4 üncü maddesinde yer alan "Bankaların kredi işlemlerinden sağlayacakları faiz dışındaki diğer menfaatlerin ve tahsil olunacak masrafların nitelikleri ile azami miktar ya da oranları ve bunların kısmen ya da tamamen serbest bırakılmasının Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası tarafından yayımlanacak tebliğlerle düzenlenir." Hükmü ile Bankaların kredi işlemlerinden sağlayacakları faiz dışındaki diğer menfaatlerin ve tahsil olunacak masrafların nitelikleri ile azami miktar ya da oranları ve bunların kısmen ya da tamamen serbest bırakılmasının Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası tarafından yayımlanacak tebliğlerle düzenlenmesinin öngörüldüğü,

11. T.C. Merkez Bankasının 09/12/2006 tarih ve 26371 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan, 2006/1 sayılı "Mevduat ve Kredi faiz oranları ve Katılma Hesapları Kar ve Zarar Katılma Oranları ile Kredi İşlemlerinde Sağlanacak Diğer Menfaatler Hakkında Tebliğ" in 4. maddesinde yer alan "Bankalarca Reeskont kaynaklı krediler dışındaki kredilere uygulanacak faiz oranları ile faiz dışında sağlanacak diğer menfaatlerin ve tahsil olunacak masrafların nitelikleri ve sınırları serbestçe belirlenir." hükmü ile de, Bankalara söz konusu ücretlerin belirlenmesinde herhangi bir sınır getirilmemiş aksine Bankalara bu hususta serbesti getirildiği,

12. Bankalar Kanunu ile serbesti getirildiğinden ve açıklanan yasal düzenlemeler muvacehesinde; Bankanın dosya masrafı (kullandırma masrafı) talep ve tahsil yetkisi hakkının kanuni dayanakları bulunan hukuka uygun bir talep olduğu,

13. Ayrıca, Bankanın tacir sıfatına haiz olup, Türk Ticaret Kanunu'nun Ücret İsteme Başlıklı 22 nci maddesinin "Tacir olan veya olmayan bir kimseye, ticari işletmesi ile ilgili bir iş veya hizmet görmüş olan tacir münasip bir ücret isteyebilir." hükmü doğrultusunda Banka tarafından tahsil edilen masrafın verilen hizmetin karşılığı olduğu, bankanın hiçbir masraf ve komisyon almadan hizmet vermesinin söz konusu olamayacağı, Bankanın bu işlemler için personel

istihdam etmekte olduğu, sistem oluşturduğu ve belli riskler aldığını, yani bir ticari is yürüttüğü, dolayısıyla, hiç bir masraf ve komisyon almadan kredi tahsisinin mümkün olmadığı ve ayrıca N.M.Ü'nün imzalamış olduğu Tüketici Kredisi Sözleşmenin 4 üncü maddesi gereğince dosya masrafı talep ve tahsil edildiği belirtilmektedir.

III. HUKUKİ DEĞERLENDİRME VE GEREKÇE

A. İlgili Mevzuat

14. Türk Ticaret Kanunu'nun 22 inci maddesine göre "Tacir olan veya olmayan bir kimseye, ticari işletmesiyle ilgili bir iş veya hizmet gören tacir, münasip bir ücret isteyebilir" hükmü, 15. 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun 144 üncü maddesinin ve Bakanlar Kurulu'nun 16/10/2006 tarihli ve 2006/11188 sayılı Kararının verdiği yetki çerçevesinde Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası tarafından çıkarılan 2006/1 sayılı Mevduat ve Kredi Faiz Oranları ve Katılma Hesapları Kar ve Zarara Katılma Oranları ile Kredi İşlemlerinde Faiz Dışında Sağlanacak Diğer Menfaatler Hakkında Tebliği hükümleri uyarınca bankalar tarafından kullanılan kredilerde uygulanacak faiz oranları, faiz dışında sağlanacak diğer menfaatler ve tahsil olunacak masrafların (dosya masrafı, istihbarat ücreti, tahsis komisyonu, ekspertiz ücreti, ipotek fek ücreti, rehin ve haciz kaldırma ücreti gibi) niteliklerinin ve sınırlarının serbestçe belirlenebileceği hükmü,

16. 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun, Sözleşmelerdeki Haksız Koşullar başlıklı 6 ncı maddesine göre satıcı veya sağlayıcının tüketiciyle müzakere etmeden, tek taraflı olarak sözleşmeye koyduğu, tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde iyi niyet kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine önemli bir dengesizliğe neden olan sözleşme koşulları haksız şart olduğu, taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu her türlü sözleşmede yer alan haksız koşul veya koşullar tüketici için bağlayıcı olmadığı, eğer bir sözleşme koşulu önceden hazırlanmışsa ve özellikle, standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine etki edememişse, o sözleşme koşulunun tüketiciyle müzakere edilmediğinin kabul edileceği, sözleşmenin bütün olarak değerlendirilmesinden, sözleşmenin standart sözleşme olduğu sonucuna varılması halinde bu sözleşmedeki bir koşulun belirli unsurlarının veya münferit bir hükmünün müzakere edilmiş olması, sözleşmenin kalan kısmına ilişkin olarak haksız koşul olmadığı anlamına gelemeyeceği ve bir satıcı veya sağlayıcı, bir standart koşulun münferiden tartışıldığını ileri sürüyorsa, bunu ispat yükü ona aittir hükmü,

17. Şikâyet konusu ile ilgili olarak hukuki değerlendirme safhasında kaynak teşkil etmektedir.

B. Şikâyet Konusuna İlişkin Uygulamalar

18. Yargıtay 13 üncü Hukuk Dairesinin 1.11.2012 günlü E. 2012/23857 K. 2012/24413 sayılı kararı ile T.C. Gölcük 1 inci Asliye Hukuk (Tüketici) Mahkemesinin E. 2012/250 ve K. 2012/410 no'lu kararı onamış bulunmaktadır. İlgili mahkemenin vermiş olduğu kararda, 4077 sayılı kanunun tüketicilere sağladığı en önemli haklardan birinin bilgilendirme ve aydınlatılma hakkı olduğu belirtilmekte olup bu kapsamda bankanın, kredi verdiğinde masraf, komisyon ve diğer tüm giderler dâhil olmak üzere çekilecek kredi tutarı, taksit miktarı, faiz oranı ve sabit aylık ödemeyi tüketiciye bildirmek durumunda olduğu belirtilmektedir. Ayrıca aynı kararda 4077 sayılı kanunun, 4822 sayılı kanunun değişik 6 ncı maddesi ile sözleşmelerdeki haksız şart düzenlemesine dikkat çekilerek kanunun "Satıcı ve sağlayıcının tüketiciyle müzakere etmeden, tek taraflı olarak sözleşmeye koyduğu, tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde iyi niyet kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme

koşulları haksız şarttır" hükmü ve "tarafardan birini tüketicinin oluşturduğu her türlü sözleşmede yer alan haksız şartlar tüketici için bağlayıcı, değildir" hükmü değerlendirilmiştir.

19. Yargıtay 13 üncü Hukuk Dairesinin 5.3.2013 günlü E. 2013/4374 K. 2013/5267 sayılı kararı, T.C. Ankara 7. Tüketici Mahkemesinin E.2012/808 ve K.2012/1370 no'lu kararı onamış bulunmaktadır. İlgili mahkemenin vermiş olduğu kararda bankanın, sözleşmede hüküm bulunsa dahi kredi verdiğinde veya yapılandırma yaptığında ancak haklı, makul ve belgelendirdiği giderleri talep edebileceği, aksine yapılan uygulamaların haksız şart niteliğinde olduğu belirtilmektedir. (Yargıtay 13. HD. 27.06.2011, 3576/10221; 13 HD.

10.02.2011,2010/11726, 2011/1870)

C. Kamu Denetçisi Abdullah Cengiz Makas'ın Kamu Başdenetçisine Önerisi:

20. Kullandırılan tüketici kredisine ilişkin olarak şikâyetçiden tahsil edilen dosya masrafı ve diğer ücretlerin yasal faizi ile birlikte iadesi hususunda Halk Bankası A.Ş. Genel Müdürlüğüne tavsiyede bulunulması önerilmektedir.

D. Hukuka ve Hakkaniyete Uygunluk Yönünden Değerlendirme ve Gerekçe

21.Bankaların bankacılık hizmetlerine ilişkin olarak müşterilerden hesap işletim ücreti, masraf, komisyon ve sair adlar altında talep ettikleri ücretlere ilişkin sınırlama getiren tali bir düzenleme bulunmadığından, söz konusu ücretlerde, sözleşme serbestiyeti ilkesi geçerlidir. Ancak, sözleşme serbestisi ilkesinin geçerli olması, bu hususlarda hiçbir hukuki sınırlandırma olmayacağı anlamına gelmemektedir. Zira, bütün sözleşme ilişkilerinde olduğu gibi bu husustaki sözleşme hükümleri de, genel hukuk hükümlerine, emredici hukuk kurallarına, ahlaka ve adaba uygun olmak durumundadır.

22. Şikâyet konusu, 4077 sayılı Tüketici Korunması Hakkında Kanun ışığında incelendiğinden; banka tarafından yapılan bireysel kredi sözleşmesinin masraflar konusunu içeren 5 inci maddesi ".....Bankaca belirlenecek her türlü ücret ve masrafı ödemeyi kabul ve taahhüt ederler....." hükmünün 4077 sayılı Kanun'un 6 ncı maddesi gereğince haksız şart olarak kabulü gerekir. Belirtmek gerekir ki, banka sadece kredinin verilmesi için zorunlu olan masrafları tüketiciden isteyebilir. Ancak, bu ücret ve masrafların hangi nedenlerle alınacağına dair sözleşmede açıklayıcı bir hüküm bulunması gerekmektedir.

23. Bununla birlikte 4077 sayılı Tüketici Yasasının 6 ncı maddesi "... Bir satıcı veya sağlayıcı, bir standart şartın münferiden tartışıldığını ileri sürüyorsa, bunu ispat yükü ona aittir" hükmündedir. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun açıkça bu tür sözleşmelerde haksız şart olarak kabul edilebilecek hususların tüketici ile müzakere edilip edilmediği yönünde bir uyuşmazlık var ise bunun ispat yükümlülüğünü satıcı/sağlayıcıya vermiştir. Konu ile ilgili yükümlülük sağlayıcıya ait olduğu halde bu şartın tüketici ile müzakere edilerek sözleşmeye konduğunu ispat edecek bir belgeye rastlanılmamıştır. Bu nedenle, bankanın ücret ve masrafların kabulüne ilişkin şartı tüketici ile müzakere etmediğinin de kabulü gerekmiştir. Uyuşmazlık konusu tüketiciye parasal bir yükümlülük yüklediğine göre tüketici aleyhine dengesizliğe neden olduğu da açıktır. Buna göre "Kullandırım Komisyonu"na ilişkin şartın haksız şart olduğu ve bu şartın tüketiciyi bağlamadığı düşünüldüğünden, ilgili banka tarafından kredi masrafı adı altında yapılan kesintilerin şikâyetçiye iade edilmemesinde hukuka uyarlık bulunmamaktadır.

24. Diğer taraftan, şikâyetçi tarafından şikâyet dilekçesinde iadesi talep edilen kesintilerin parasal miktarına yer verilmemiş olduğu görülmekte ise de, ilgili banka tarafından kesinti yapılmadığı ya da kesintilerin iade edildiği ileri sürülmediği için, Banka tarafından şikâyetçiden haksız olarak yapılan kesintilerin hesaplanarak şikâyetçiye iade edilmesi gerekmektedir.

IV. HAK ARAMA ÖZGÜRLÜĞÜNE İLİŞKİN YASAL MEVZUAT

A. Dava Açma Süresinin Yeniden Başlaması

25. 14/6/2012 tarihli ve 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun 21 inci maddesinin ikinci fıkrası uyarınca, bu tavsiye kararı üzerine otuz gün içinde herhangi bir işlem tesis edilmez veya eylemde bulunulmaz ise durmuş olan dava açma süresi kaldığı yerden işlemeye başlayacaktır

B. Yargı Yolu

26. 2709 Sayılı 1982 Anayasasının "Temel Hak ve Hürriyetlerin Korunması" başlıklı 40 ıncı maddesinin ikinci fıkrasında, "Devlet, işlemlerinde, ilgili kişilerin hangi kanun yolları ve mercilere başvuracağını ve sürelerini belirtmek zorundadır." hükmü yer almakta olup, 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun 20 nci maddesinin ikinci fıkrası uyarınca, ilgili idarenin işlemine karşı Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvuru yolu açıktır.

V. KARAR

Açıklanan gerekçelerle; şikayetin kabulüne,

Kredi masrafı adı altında yapılan kesintilerin işleyen yasal faizi ile birlikte şikayetçiye iade edilmesi yönünde Halk Bankası A.Ş. Genel Müdürlüğü'ne **TAVSİYEDE BULUNULMASINA,**

Yukarıda anılan Kanunun 20 nci maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca, merciince iş bu kararın tavsiye kısmı uyarınca tesis edilecek işlem ya da tavsiye edilen çözümün uygulanabilir nitelikte görülmediği takdirde gerekçesinin otuz gün içinde Kurumumuza bildirilmesinin zorunlu olduğuna,

Kararın şikayetçiye ve Halk Bankası A.Ş.'ye tebliğine,

Bilgileri yönünden Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'na tebliği'ne,

Türkiye Cumhuriyeti Kamu Başdenetçisi'nce karar verildi.

M.Nihat ÖMEROĞLU

Kamu Başdenetçisi