

**SİKAYET NO** : 04.2013.1234

**KARAR NO** : 2013/108

### TAVSİYE KARARI

**SİKÂYET EDİLEN İDARE** :

T.C. Ziraat Bankası A.Ş. Genel  
Müdürlüğü  
Adres: Atatürk Bulvarı No:8  
Ulus/ANKARA

**SİKÂYETİN KONUSU** :

48 ay vadeli tüketici kredisi ile ilgili olarak tahsil edilen komisyon bedelinin ve hayat sigortası bedelinin tarafına iadesi talep edilmektedir

**SİKÂYET BAŞVURU TARİHİ** :

05.07.2013

**KARAR TARİHİ** :

23.12.2013

#### I. USÛL

##### A. Şikâyet Başvuru Süreci

1) Şikâyet başvurusu, Kurumumuza elektronik ortamda 05.07.2013 tarih ve 4495 sayı ile kayıt altına alınan, gerçek kişiler için şikâyet başvuru formu vasıtasıyla yapılmıştır. Şikâyet başvurusunun karara bağlanması için 28/3/2013 tarihli ve 28601 mükerrer sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin 41/1-a maddesi ve İmza Yetkileri Yönergesinin 7 inci maddesinin birinci fıkrasının (c) bendi uyarınca, şikâyetin incelenmesine ve araştırmasına geçilmiş, 04.2013.1234 şikayet no ve 04.2013.1424 karar nolu kısmen tavsiye kısmen karar verilmesine yer olmadığına öncisiyle Kamu Başdenetçisine sunulmuştur.

##### B. Ön İnceleme Süreci

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



## II. OLAY VE OLGULAR

### A. Şikâyetçinin Konu Hakkındaki Açıklamaları ve İddiaları

3) Şikâyetçi, 19/2/2010 tarihinde Ziraat Bankası Viranşehir/Şanlıurfa şubesinden 48 ay vade ile 25.000.-TL tüketici kredisi kullandığını, kredinin 8 taksitini ödedikten sonra Ekim 2010'da borcu kapattığını, 24/5/2013 tarihinde ilgili banka şubesine banka tarafından tahsil edilen komisyon bedeli ile kredinin erken kapatılması nedeniyle kalan 40 aya ilişkin hayat sigortası bedelinin iadesine ve yapılan tahsilatlara ait dekontların bir nüshasının tarafına gönderilmesine ilişkin dilekçe yazdığını, bu dilekçesine banka tarafından olumsuz cevap verildiğini, ikinci bir dilekçe daha yazdığını ancak bankanın bu dilekçesine cevap vermediğini, 7/6/2013 tarihinde 444 00 00 nolu Ziraat Bankası Çağrı Merkezini arayarak şikâyetini bildirdiğini ve bilgi edinme hakkı olduğunu vurguladığını, şikâyetin kaydedildiği ve kendisi ile iletişim kurulacağı söylendiği ancak halen iletişim kurulmadığını, kullanmış olduğu tüketici kredisi ile ilgili olarak tahsil edilen komisyon bedelinin ve kredinin 8 inci ayda kapatılması dolayısıyla kalan 40 aya ilişkin hayat sigortası bedelinin tarafına iadesini ayrıca tahsil edilen komisyon ve hayat sigortası bedellerine ilişkin dekontların bir nüshasının kendisine verilmesini talep etmektedir.

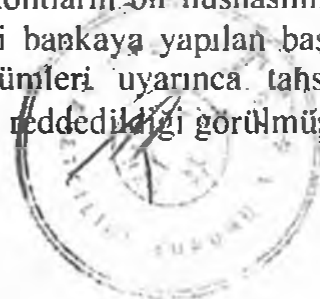
### B. İdarenin Şikâyete İlişkin Açıklamaları

4) Şikâyet konusu ile ilgili Kurum tarafından istenilen bilgi ve belgeler idare tarafından gönderilmiş olup cevap yazısında özetle; 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 bulunduğu, kullanılan tüketici kredisinin 27/10/2010 tarihinde kapatıldığını ve 1/11/2010 tarihinde 102,91-TL hayat sigorta poliçesi iadesi şikâyetçinin hesabına yatırıldığı belirtilmektedir. Ayrıca şikâyet konusu ile ilgili olarak şikâyetçi tarafından Tüketici Sorunları Hakem Heyetine veya Tüketici Mahkemesine yapılmış bir başvurunun bulunmadığı da belirtilmektedir.

### C. Olaylar

5) Şikâyet başvurusu ile ilgili olarak olaylar aşağıdaki gibidir;

- Şikâyetçi tarafından 19/2/2010 tarihinde Ziraat Bankası Viranşehir/Şanlıurfa şubesinden 48 ay vade ile 25.000-TL tüketici kredisi kullanıldığı ve 27/10/2010 tarihinde tüketici kredisi borcu kapatıldığı, şikâyetçi tarafından banka tarafından tahsil edilen komisyon bedeli ile kredinin erken kapatılması nedeniyle kalan 40 aya ilişkin hayat sigortası bedelinin iadesine ve yapılan tahsilatlara ait dekontların bir nüshasının tarafına gönderilmesi istemiyle 24/5/2013 tarihli dilekçe ile ilgili bankaya yapılan başvurunun, karşılıklı rızaya dayanılarak imzalanan sözleşme hükümleri uyarınca tahsil edilen bedellerin geri ödenmesinin mümkün olmadığı belirtilerek reddedildiği görülmüştür.



Diğer taraftan, Banka tarafından 1/11/2010 tarihinde 102.91.-TL hayat sigortası poliçesi iadesi şikâyetçinin hesabına yatırıldığı görülmüştür.

#### D. Kamu Denetçisinin İnceleme ve Araştırma Bulguları

6) Kamu Denetçiliği tarafından 7/8/2013 tarihinde T.C. Ziraat Bankası Genel Müdürlüğüne bilgi belge isteme yazısı gönderilmiştir. İlgili yazıda şikâyet başvurusunun çözümüne yönelik:

- 19.02.2010 tarihinde Ziraat Bankası Viranşehir Şubesinden ..... tarafından kullanılan 25.000.-TL tutarlı tüketici kredisi ile ilgili olarak, kredi sözleşmesi aslının aynıdır yazılı kopyası ve yapılan ödeme planı ile varsa komisyon miktarı, hayat sigortası poliçesi hakkında bilgi ve belgeleri,

- Kullanılan tüketici kredisi ile ilgili olarak komisyon alınmışsa ve hayat sigortası poliçesi düzenlenmişse yasal dayanakları hakkında bilgi,

- Kullanılan tüketici kredisinin kapatılıp kapatılmadığı bilgisinin, erken kapatılmışsa tahsil edilen komisyon ve hayat sigortasının kullanılmayan süreye ilişkin kısmının iade edilip edilmediği bilgisinin, iade edilmemişse yasal dayanağı hakkında bilgi,

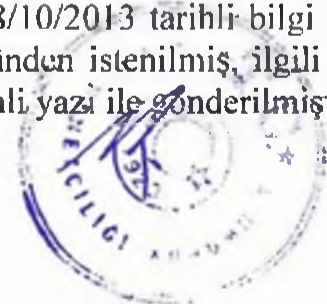
- Komisyon ve hayat sigortası ile ilgili tahsil edilen miktara ilişkin düzenlenen dekontların ..... verilip verilmediği bilgisinin, verilmemişse sebebinin yasal dayanakları bilgisi,

- Bankanız birimleri ile ..... arasında yapılan yazışmaların aslının aynıdır yazılı kopyaları istenilmiştir.

29/8/2013 tarihli ilgili idarenin cevap yazısında özetle;

7) Sermayesinin tamamı Hazineye ait olan bankanın işlemlerinin idari işlem ve eylem olmadığı, idari yargı denetimine de tabii olmadığı, idari yargı mercilerinin Bankanın iş ve işlemlerine karşı açılan davalarda görevsizlik kararı tesis ettiği belirtilmektedir. Ayrıca bankanın 25/11/2000 tarih ve 4603 sayılı kanun ile özelleştirmeye hazırlanmasını teminen yeniden yapılandırma sürecine alındığı, kamu bankalarının sektördeki özel bankalar gibi özel hukuk hükümlerine ve Bankalar Kanunu hükümlerine tabi kılındığı, “kamu kurum ve kuruluşu”, “kamu tüzel kişisi” ve “genel idari hizmetler hiyerarşisinde yer alan idare” olduğu yolunda hiçbir düzenleme olmadığı, bankanın “sektördeki bankalarla aynı hükümlere tabi olduğu” yolunda yasal düzenlemeler olduğu, bankanın kamusal yetki ve ayrıcalıklarının olmadığı, bankanın tüm personelinin özel hukuk hükümlerine göre istihdam edildiği, 4603 sayılı yasa ile kamu tüzel kişiliği statüsünden çıkarılarak özel hukuk hükümlerine tabi anonim şirket statüsüne geçirildiği belirtilmektedir. Bu doğrultuda bankanın kamu sermayeli olmasının özel sektör bankalarıyla aynı kapsamda tutulmasına engel teşkil etmediği ve 4603 sayılı Kanuna tabi bankaların 6328 sayılı Kanun kapsamında mütalaa edilemeyeceği gereğince bankaya yönelik şikâyetlerin 5411 sayılı Bankalar Kanunu ve özel hukuk hükümlerine göre faaliyet gösteren bankanın iş ve işlemlerinin idari işlem vasfını taşıması nedeniyle Kurumumuzca herhangi bir işlem yapılmaksızın gereği yapılmak üzere Banka’ya intikal ettirilmesi hususu bilgi ve değerlendirmeye sunulmaktadır.

8) Şikâyete konu işleme ilişkin bilgi ve belgeler tekrar 28/10/2013 tarihli bilgi belge isteme yazısı ile T.C. Ziraat Bankası A.Ş. Genel Müdürlüğünden istenilmiş, ilgili idare tarafından konuya ilişkin belgelerin örnekleri 28/11/2013 tarihli yazı ile gönderilmiştir.



### III. HUKUKİ DEĞERLENDİRME VE GEREKÇE

#### A. İlgili Mevzuat

9) 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,

10) 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 fık ücreti, rehin ve haciz kaldırma ücreti gibi) niteliklerinin ve sınırlarının serbestçe belirlenebileceği hükmü,

11) 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 yükünün ona ait olduğu kuralına yer verilmiştir.

#### B. Şikâyet Konusuna İlişkin Uygulamalar

12) Yargıtay 13 üncü Hukuk Dairesinin 1.11.2012 günlü E. 2012/23857 K. 2012/24413 sayılı kararıyla; 4077 sayılı Kanunun, 4822 sayılı Kanunun 6 ncı maddesinde :“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 ..taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu her türlü sözleşmede yer alan haksız şartlar tüketici için bağlayıcı, değildir” düzenlenen hüküm ile Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmeliğin 7. maddesinde düzenlenen “ Satıcı, sağlayıcı veya kredi veren tarafından tüketici ile akdedilen sözleşmede kullanılan haksız şartlar batıldır.” hükümlerine dikkat çekilerek, taraflar arasında akdedilen ikinci kredi sözleşmesi davalı banka tarafından matbu, standart olarak hazırlanıp boş olan bazı kısımların rakam, isim ve adres yazılarak doldurulduğu, sözleşmede borç yapılandırılmasından ya da komisyon adı altında kesinti yapılacağından söz edilmediği, dolayısıyla tüketici aleyhine olan ve tüketiciyi komisyon ve masraf adı altında külfete sokan bir sözleşme hükmünün varlığı

ve bu hükmün tüketici ile ayrıca müzakere edilerek kararlaştırıldığına ispat edilemediği; sonuç olarak ilk sözleşmede tahsil edilen komisyon ve masrafların ilk sözleşmeye konu kredi borcunun bakiyesinin yeniden yapılandırılmasına ilişkin ikinci sözleşmede de tahsil edilmesi yasaya uygun düşmediği gerekçesiyle davanın kabulü yönünde verilen mahkeme kararı onanmıştır.

13) Yargıtay 13 üncü Hukuk Dairesinin 5.3.2013 günlü E. 2013/4374 K. 2013/5267 sayılı kararı, Ankara 7. Tüketici Mahkemesinin E.2012/808 ve K.2012/1370 no'lu kararı onanmış bulunmaktadır. İlgili mahkemenin vermiş olduğu kararda bankanın, sözleşmede hüküm bulursa dahi kredi verdiğinde veya yapılandırma yaptığında ancak haklı, makul ve belgelendirdiği giderleri talep edebileceği, aksine yapılan uygulamalar 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:**

14) Şikâyetçi tarafından kullanılan kredinin erken kapatılması nedeniyle kalan 40 aya ilişkin hayat sigortası bedeli ile ilgili olarak banka tarafından 27.10.2010 tarihinde şikâyetçinin hesabına 102,91-TL yatırılması dolayısıyla bu husustaki şikâyet başvurusu hakkında karar verilmesine yer olmadığına karar verilmesi, kullanılan tüketici kredisine ilişkin olarak yapılan kesintilerin yasal faizi ile birlikte iadesi ile talep edilen dekontların birer nüshasının şikâyetçiye gönderilmesi hususunda tavsiye kararı verilmesi önerilmektedir.

#### **D. Hukuka ve Hakkaniyete Uygunluk Yönünden Değerlendirme ve Gerekçe**

15) 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.

16) 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 masrafları 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.

17) 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” ibaresi ile 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 “Kullanım Komisyonu”na ilişkin şartın haksız şart olduğu ve bu şartın tüketiciyi bağlamadığı düşünüldüğünden, ilgili banka tarafından kredi masrafı adı altında yapılan kesintilerin şikâyetçiye iade edilmemesi hukuka aykırılık oluşturmaktadır.

18) Hayat sigortası poliçesi ile ilgili olarak banka tarafından 27/10/2010 tarihinde şikâyetçinin hesabına 102.91-TL yatırılması dolayısıyla bu husustaki şikâyet başvurusunun konusuz kaldığı görülmüştür.

19) 28/11/2013 tarih ve 28835 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun “Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar” başlıklı 5. Maddesinin dokuzuncu fıkrasında, haksız şartların tespit edilmesi ve denetlenmesine ilişkin usul ve esaslar ile sınırlayıcı olmamak üzere haksız şart olduğu kabul edilen sözleşme şartlarının yönetmelikle belirleneceği düzenlenmiş olup; kanunun amir hükmü uyarınca tüketici sözleşmelerindeki haksız şartlara ilişkin olarak ayrıca Yönetmelik çıkarılacak olması da gözönünde bulundurulduğunda, banka tarafından kredi masrafı adı altında yapılan kesintilerin şikâyetçiye iade edilmesi yönünde tavsiyede bulunulması hakkaniyete uygundur.

#### IV. HAK ARAMA ÖZGÜRLÜĞÜNE İLİŞKİN YASAL MEVZUAT

##### A. Dava Açma Süresinin Yeniden Başlaması

20) 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

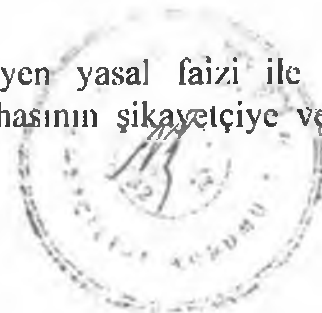
##### B. Yargı Yolu

21) 2709 Sayılı 1982 Anayasasının “Temel Hak ve Hürriyetlerin Korunması” başlıklı 40 inci 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; şikâyetin kabulüne,

1)Kredi masrafı adı altında yapılan kesintilerin işleyen yasal faizi ile birlikte şikâyetçiye iadesi ve kesintilere ait dekontların birer nüshasının şikâyetçiye verilmesi hususlarında **TAVSİYEDE BULUNULMASINA,**



2) Hayat sigortası poliçesi ile ilgili olarak banka tarafından 27/10/2010 tarihinde şikâyetçinin hesabına 102,91-TL yatırılması dolayısıyla bu husustaki şikayet başvurusu hakkında karar verilmesine yer olmadığına,

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 T.C. Ziraat Bankası A.Ş'ye tebliğine.

Türkiye Cumhuriyeti Kamu Başdenetçisi'nce karar verildi.

