



ULUSLARARASI TİCARET VE TAHKİM HUKUKU DERGİSİ

JOURNAL OF INTERNATIONAL TRADE AND ARBITRATION LAW

ULUSLARARASI TİCARET VE TAHKİM HUKUKU DERGİSİ
JOURNAL OF INTERNATIONAL TRADE AND ARBITRATION LAW

Cilt: 10 • Sayı: 2
Volume: 10 • Issue: 2
Yıl • Year: 2021

KDV'den muaf



MAKALELER/ARTICLES

Türkiye Bankalar Birliği Bireysel Müşteri Hakem Heyeti
The Banks Association of Turkey Individual Customer Arbitration Panel
Prof. Dr. Nuray EKŞİ

Medeni ve Ticari Konulara İlişkin Yabancı Mahkeme Kararlarının Tanınması ve Tenfizine Dair 2019 Lahey Konvansiyonu
The 2019 Hague Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Judgments in Civil or Commercial Matters
Dr. Öğr. Üyesi/Asst. Prof. Dr. İlyas ARSLAN

Digital Platforms, Market Power and Competition Policy
Dijital Platformlar, Piyasa Gücü ve Rekabet Politikası
Ebru Gökçe DESSEMOND

YORUM YAZISI/COMMENTARIES

Additional Tariffs for the Purposes of Public Morals? A Brief Note on the Outcome of a Legal Battle in an Ongoing Trade War
Genel Ahlak Amacına Yönelik Ek Tarifeler mi? Süregiden Ticaret Savaşındaki Bir Hukuki Muharebenin Sonucuna Dair Kısa Bir Yorum Yazısı
Av./Atty. Alper UTAŞ

Annotations and Summaries of Decisions of the Swiss Federal Supreme Court Issued in 2019 and 2020 Concerning International Arbitration
İsviçre Federal Mahkemesi'nin 2019-2020 Yıllarında Milletlerarası Tahkime İlişkin Kararlarının Özetleri ve Şerhleri
Av./Atty. Frank SPOORENBERG
Av./Atty. Daniela FRANCHINI

ÇEVİRİ/TRANSLATION

Tahkim Yargılama Masraflarına İlişkin Olarak Londra'da Verilen Hakem Kararının Tenfizine İlişkin Yargıtay 19. Hukuk Dairesinin 20 Şubat 2020 Tarihli Kararının Tercümesi
Translation of the Decision of 19th Civil Chamber of the Court of Cassation Dated 20 February 2020 Regarding the Enforcement of the Arbitral Award on Cost Granted in London
Tercüme Eden/Translated by: Av./Atty. Menent ÇELİKBOYA

YARGI KARARLARI/JUDGMENTS OF THE COURTS

Yabancı Hakem Kararlarının Tenfizine İlişkin Olarak Bölge Adliye Mahkemeleri ve Yargıtay Tarafından 2020 Yılında Verilen Bazı Kararlar
Selected Decisions of Regional Judicial Courts and Court of Cassation Made in 2020 Concerning the Enforcement of Foreign Arbitral Awards
Derleyen/Compiled by: Prof. Dr. Nuray EKŞİ

Bu dergi yılda iki sayı olarak yayımlanan hakemli bir dergidir.
This is a peer-reviewed bi-annual journal.

Cilt: 10 • Sayı: 2
Volume: 10 • Issue: 2
Yıl • Year: 2021



ISSN: 2146-9717

**TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ
BİREYSEL MÜŞTERİ HAKEM HEYETİ***

*THE BANKS ASSOCIATION OF TURKEY INDIVIDUAL CUSTOMER
ARBITRATION PANEL*



Prof. Dr. Nuray EKŞİ**

Özyeğin Üniversitesi Hukuk Fakültesi
Milletlerarası Özel Hukuk Anabilim Dalı
*Özyeğin University Faculty of Law
Department of Private International Law*



Öz

Türk hukukunda mahkemeler dışında zorunlu veya ihtiyari olarak başvurulabilecek mekanizmalar bir hayli fazladır. Mahkemelerin yükünü azaltmak ve yargı mekanizmasının daha etkin bir şekilde çalışmasını sağlamak amacıyla son yıllarda, zorunlu arabuluculuk getirilmiş; zorunlu arabuluculuğa tâbi olan uyuşmazlıkların sayısı artırılmıştır. Zorunlu ya da dava şartı arabuluculuk, devlet yargısının ön aşamasını teşkil etmektedir. Arabuluculuğun yanı sıra zorunlu tahkime tâbi uyuşmazlıklara ilişkin bazı yasal düzenlemeler de vardır. Bu yasal düzenlemelerden biri 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun’dur. Tıpkı mülga 4077 sayılı Kanun’da olduğu gibi, 6502 sayılı Kanun uyarınca belirli meblağa kadar olan uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetlerine başvurulması zorunludur. Böylece meblağı düşük olmakla beraber sayısı fazla olan tüketici uyuşmazlıkları için öngörülen bu sistemle mahkemelerin yükü azaltılmıştır. Bankacılık sektöründe de bireysel müşterilerle olan

* Bu makale 23.01.2021 tarihinde Editörler Kurulu’na ulaşmış olup, 31.01.2021 tarihinde birinci hakem; 31.01.2021 tarihinde ikinci hakem onayından geçmiştir.

** nurayeksi@gmail.com, ORCID ID: orcid.org/0000-0002-9713-777X

Bu makaleye atıf için; EKŞİ, Nuray, “Türkiye Bankalar Birliği Bireysel Müşteri Hakem Heyeti”, *Uluslararası Ticaret ve Tahkim Hukuku Dergisi*, Cilt No.: 10, Sayı: 2, Yıl: 2021, s. 289-328.

uyuşmazlıkların çözümü için benzer bir adım atılmıştır. TBB ve TKBB bünyesinde birer Bireysel Müşteri Hakem Heyeti kurulmuştur. Tüketici hakem heyetlerinin aksine, Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne başvurmak zorunlu değildir. Amaç bankalarla bireysel müşteri arasındaki ticari olmayan uyuşmazlıkların, bankacılık sistemi içinde çözülmesidir. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne başvurulmadan önce, bankaya veya şubesine başvuru yapılması zorunludur. Bu nedenle Bireysel Müşteri Hakem Heyeti, aşamalı bir tahkim sürecidir. Öncelikle, ön aşama olan ilgili bankaya veya şubesine başvuru yolunun tüketilmesi gerekir. Bu yoldan sonuç alınamaması halinde Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne müracaat edilecektir. Bankalar, Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne götürülen uyuşmazlıkları konularına göre tasnif etmekte; bu tür uyuşmazlıkların ortaya çıkmaması için sistemlerini düzeltmekte ve geliştirmektedir. Dolayısıyla bankalar Bireysel Müşteri Hakem Heyeti tarafından karara bağlanan uyuşmazlıklar sayesinde kendi sistemlerinde sorun yaratan ve aksayan yönleri öğrenme fırsatını elde etmekte ve bu sorunları gidermek için ortak adımlar atmaktadırlar. O halde Bireysel Müşteri Hakem Heyeti, bir yandan müşterilerin şikayetlerine çözüm getirirken diğer yandan bankalara kendi sistemlerindeki hataları ve eksiklikleri giderme fırsatı vermektedir. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nin oluşumunda BDDK, TBB ve bankaların rol alması; müşterinin hakem heyetinin oluşturulmasında hiçbir rolünün olmaması sebebiyle müşteriler tarafsızlık ve bağımsızlık kaygısı duyabilmektedir. Bu kaygılara çare olarak, müşterilere, Bireysel Müşteri Hakem Heyeti yargılamasının her aşamasında mahkemeye, tüketici hakem heyetlerine veya Sigorta Tahkim Komisyonu'na müracaat etme olanağı verilmiştir. Hatta Bireysel Müşteri Hakem Heyeti kararından memnun olmaması halinde de, müşteri, bu yollara başvurabilir. Çalışmamızda öncelikle Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne ilişkin yasal düzenlemeler, Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nin oluşumu ve görevleri üzerinde durulacaktır. Ardından Bireysel Müşteri Hakem Heyeti yargılamasının işleyişi ve verilen kararın sonuçları açıklanacaktır. Ayrıca Bireysel Müşteri Hakem Heyeti ile tüketici hakem heyetlerinin benzer ve farklı yönleri üzerinde durulacaktır.

Anahtar Kelimeler

Kurumsal Tahkim, İhtiyari Tahkim, Tüketici Hakem Heyetleri, Türkiye Bankalar Birliği, Türkiye Katılım Bankaları Birliği, Bireysel Müşteri Hakem Heyeti, Banka Kartları ve Kredi Kartları Bireysel Müş-

teri Hakem Heyeti, Tüketici Kredileri Bireysel Müşteri Hakem Heyeti, Sigortacılık İşlemleri Bireysel Müşteri Hakem Heyeti, Diğer Bankacılık Ürün Ve Hizmetleri Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

Abstract

In Turkish law, there are various mechanisms outside the courts that can be applied as compulsory or voluntary. In recent years, mandatory mediation has been introduced in order to reduce the burden of the courts and to enable the judicial mechanism to work more effectively. The types of disputes subject to mandatory mediation has also been increased. Mandatory mediation is a preliminary condition for filing a case before a court. In addition to mediation, there are also some legal regulations regarding disputes subject to mandatory arbitration. One of these legal regulations is the Law No. 6502 on Customer Protection. Just as in Law No. 4077, it is obligatory to apply to consumer arbitration panels in order to resolve disputes up to a certain amount in accordance with Law No. 6502. Thus, the burden of the courts is reduced by the system of a mandatory arbitration for low amounts but large number consumer disputes. A similar step has been taken in the banking sector to resolve disputes with individual customers. An Individual Customer Arbitration Panel has also been established within the body of the Banks Association of Turkey as well as Participation Banks Association of Turkey. Unlike consumer arbitration panels, it is not mandatory to apply to the Individual Customer Arbitration Panel. The aim is to resolve non-commercial disputes between banks and individual customers within the banking system. Before applying to the Individual Customer Arbitration Panel, it is mandatory to apply to the bank or its branch. Hence, the Individual Customer Arbitration Panel is a multi-tiered dispute resolution process. First of all, the pre-stage application to the relevant bank or its branch must be exhausted. If a solution cannot be obtained in this way, an application will be made to the Individual Customer Arbitration Panel. Banks, which are members of the Banks Association of Turkey or Participation Banks Association of Turkey, classify the disputes brought to the Individual Customer Arbitration Panel according to their subjects; consequently the banks adjust and improve their systems in order to avoid to face such conflicts again. Therefore, banks have the opportunity to learn what causes problems and deficiencies in their systems thanks to the disputes resolved by the Individual Customer Arbitration Panel and

take common steps to eliminate these problems. In this case, the Individual Customer Arbitration Panel, while resolving the complaints made by the individual customers on the one hand, gives the banks the opportunity to solve the problems and improve the deficiencies in their systems on the other hand. The *Banking Regulation and Supervision Authority*, the Banks Association of Turkey and the banks play role in the establishment of the Individual Customer Arbitration Panel. Since the individual customer has no any contribution in the formation of the arbitration panel, they may worry about impartiality and independence of arbitrators. As a remedy for these concerns, the customer is provided an option to apply to the consumer courts or consumer arbitration panels or Insurance Arbitration Commission at every stage of the proceedings conducted by the Individual Customer Arbitration Panel. Even the individual customer may apply aforementioned dispute resolution centers if he/she is not satisfied with the decision of the Individual Customer Arbitration Panel. In this study, the legal basis of the Individual Customer Arbitration Panel, its formation and duties will firstly be explained. Then, the proceeding of the Individual Customer Arbitration Panel and the results of its award will be examined. In addition, the similarities and differences between the Individual Customer Arbitration Panel and the consumer arbitration panels will be emphasized.

Keywords

Institutional Arbitration, Voluntary Arbitration, Consumer Arbitration Panels, The Banks Association of Turkey, Participation Banks Association of Turkey, Individual Customer Arbitration Panel, Bank Cards and Credit Cards Individual Customer Arbitration Panel, Consumer Loans Individual Customer Arbitration Panel, Insurance Transactions Individual Customer Arbitration Panel, Other Banking Products and Services Individual Customer Arbitration Panel

İçindekiler

- I. Giriş
- II. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne İlişkin Yasal Düzenlemeler
- III. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nin Oluşumu ve Hakemlerin Görev Süresi
 - A. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nin Oluşumu ve Alt Grupları
 - B. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nin İhtiyari Tahkim Kurumu Niteliği
- IV. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nin Görev Kapsamı
- V. Bireysel Müşteri Tahkim Yargılamasının İşleyişi
 - A. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne Başvuru Şartları, Süresi ve Usulü
 - B. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti İncelenmesi
 - C. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Karar Süresi ve Karar Verme Usulü
 - D. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Kararına Karşı Başvuru Yolları
 - 1. Müşteri Lehine Olan Kararın Uygulanmaması Halinde Müşterinin TBB Başvurması
 - 2. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Kararına Karşı Yargı Yoluna Başvurulup Vurulmayacağı Meselesi
- VI. Tüketici Hakem Heyetleri ile TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Arasındaki Benzerlikler ve Farklılar
- VII. Sonuç

Kısaltmalar

Ann Rev Banking L	: Annual Review of Banking Law
ATM	: Automatic Teller Machine
BDDK	: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu
Int'l Fin L Rev	: International Financial Law Review
İİK	: İcra ve İflas Kanunu
İKÜHFD	: İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi
İnÜHFD	: İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi

J Pol & L	: Journal of Politics and Law
md.	: Madde
MUFAD	: Muhasebe ve Finansman Dergisi
NYU JL & Bus	: New York University Journal of Law and Business
Ohio St J on	
Disp Resol	: Ohio State Journal on Dispute Resolution
s.	: Sayfa
RG	: Resmi Gazete
TBB	: Türkiye Bankaları Birliği
TKBB	: Türkiye Katılım Bankaları Birliği
TÜBİS	: Tüketici Bilgi Sistemi
YB on Int'l Arb	: Yearbook on International Arbitration

I. Giriş

Türk hukukunda özellikle ticaret odalarına, sanayi odalarına ve meslek birliklerine ilişkin yasal düzenlemelerde kurumsal tahkim veya tahkim benzeri uyuşmazlık çözüm kurullarının örnekleri azımsanmayacak sayıda. Ayrıca başta iş hukuku, tüketici hukuku ve spor hukuku olmak üzere zorunlu kurumsal tahkimin örnekleri de fazladır¹. Diğer bir ifadeyle Türkiye’de gerek zorunlu tahkim gerekse ihtiyari tahkim alanında hizmet sunan çok sayıda merkez veya kurul vardır².

Bankacılık mevzuatının kendine özgü yapısı ve bu alanda ortaya çıkacak uyuşmazlıkların kimi durumlarda daha düşük meblağlı tüketici uyuşmazlığı niteliği taşımasına karşın bir uluslararası ihale için verilen milyonlarca Amerikan Doları değerindeki banka teminat mektubu örneğinde olduğu gibi kimi durumlarda ticari ilişki olarak ortaya çıkması bankacılık sektöründeki uyuşmazlıkların çözümünde de uzmanlaşmayı zorunlu kılmaktadır. Ayrıca bankaların, bireysel müşterileriyle yaşadıkları sorunları tespit ederek yapısal önlemler almada gecikmeleri; Ticaret Bakanlığı’na bağlı tüketici hakem heyetlerinin bankalar aleyhine karar

¹ Nuray EKŞİ, Türkiye’de Kurumsal Tahkim, İstanbul 2020, s. 5.

² Söz konusu kurullar ve merkezler hakkında ayrıntılı bilgi için bkz. EKŞİ, Türkiye’de Kurumsal Tahkim, 23 vd.

verme eğilimleri, bireysel müşteri şikâyetlerinin genelleşmesine ve bankaların haksız olduğuna dair yanlış bir algının oluşmasına yol açmıştır³. Dünya Bankası tarafından hazırlanan ve banka müşterilerini koruma ilişkin iyi uygulamalarda (Good Practices for Financial Consumer Protection)⁴ da uyuşmazlıkların tarafsız ve bağımsız kişilerce, kısa sürede ve etkin bir şekilde çözümlenmesi esaslarına yer verilmiştir⁵. İşte bu zorunlulukların sonucu olarak Türkiye Bankalar Birliği'nin (TBB) yanı sıra Türkiye Katılım Bankaları Birliği (TKBB) nezdinde Bireysel Müşteri Hakem Heyetleri kurulmuştur⁶. Böylece bankacılık hizmetlerinden yararlanan tüketiciler, şikâyetlerini dile getirebileceği farklı bir kanala sahip kılınmıştır. Dünya Bankası tarafından hazırlanan iyi uygulamalara karşılık verecek şekilde ihtilâf çözümleme mekanizmaları bakımından TBB nezdinde şikâyet merci oluşturulmasının yanı sıra tüketici hakem heyetleri ile tüketici mahkemelerinin kurulmasının Türkiye'nin bu alanda önemli yol aldığına göstergesi olduğu ifade edilmiştir⁷.

³ Elif Gül ÖZAK, Bireysel Müşterilerinin Şikâyetlerinin Nedenleri ve Seyrine Dair Analiz: Türkiye Bankalar Birliği Üyesi Banka Uygulamaları, (2017)101 Bankacılar Dergisi, s. 145.

⁴ Good Practices for Financial Consumer Protection, the World Bank, Second Edition 2017: <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/28996/122011-PUBLIC-GoodPractices-WebFinal.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (15.1.2020).

⁵ Pelin ATAMAN ERDÖNMEZ, Dünya Bankası Finansal Tüketicinin Korunmasına İlişkin İyi Uygulama İlkelerinin İlgili Mevzuat Çerçevesinde Ana Hatlarıyla İncelenmesi, (2014)89 Bankacılar Dergisi, s. 107.

⁶ Bankacılık işlemlerine ilişkin uyuşmazlıkların çözümü konusunda Suudi Arabistan oldukça farklı bir sisteme sahiptir. Suudi Arabistan'da bütün ticari uyuşmazlıklar için mahkemelere başvurulabilir. Üstelik mahkemeye başvuru, gerek Suudi vatan-dışları gerekse yabancılar açısından harç ve yargılama giderlerine tâbi değildir. Bununla beraber Suudi Arabistan'da bankacılık işlemlerinde doğan uyuşmazlıklar Cidde, Riyad ve Damman'ın yanı sıra bazı şehirlerde bulunan Uyuşmazlık Çözüm Komitesi (Settlement of Disputes Committee) tarafından karara bağlanmaktadır. Uyuşmazlık Çözüm Komitesi, Suudi Arabistan Para Fonu (Saudi Arabian Monetary Agency-SAMA) bünyesinde kurulmuştur. Uyuşmazlık Çözüm Komitesi tarafından verilen karar nihaidir, bu karara karşı herhangi bir yola başvurulamaz. Bununla beraber söz konusu karara karşı, Uyuşmazlık Çözüm Komitesi Sekreterliği'ne, Suudi Arabistan Para Fonu Başkanı'na, Maliye Bakanlığı'na başvurularak kararın gözden geçirilmesi talep edilebilir (Mohieldin I ALAMELDİN, Banking Disputes in Saudi Arabia, (1991) 10 Int'l Fin L Rev, s. 36-38).

⁷ ATAMAN ERDÖNMEZ, 110.

Bireysel Müşteri Hakem Heyetlerince, müşteri lehine verilen kararların, başlıklarına göre sınıflandırılması suretiyle şikâyetlerin en aza indirilmesi için iyileştirme ve düzenlemeler yapılmakta; bireysel müşterilerin şikâyetlerinin kısa sürede, etkin ve verimli bir şekilde çözümlenmesine çalışılmaktadır⁸. Adından da anlaşılacağı üzere söz konusu hakem heyetleri, bankalar ile bireysel müşterileri arasındaki uyuşmazlıkları çözmek üzere kurulmuşlardır. Dolayısıyla bankalar ile kurumsal müşterileri arasındaki uyuşmazlıklarda bireysel müşteri hakem heyetlerine başvurulamayacaktır. TBB ve TKBB bünyesinde kurulan Bireysel Müşteri Hakem Heyetleri, elektronik ortamda başvuruları almakta ve sonuçlandırmaktadır. Uyuşmazlıkların elektronik ortamda form doldurularak yapılan başvurular üzerine kısa sürede ve masrafsız olarak çözümlenmesi, özellikle tüketicilerin taraf olduğu uyuşmazlıklar açısından önemli bir aşamaya gelmiştir. Nitekim Türkiye’de tüketici uyuşmazlıklarının tahkim yoluyla çözüm sürecinin önemli bir kısmı online olarak yürütülmektedir. 2018 yılında uygulamaya konulan Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS) Türkiye’de online tahkimin en iyi örneğini teşkil etmektedir. Üstelik TÜBİS Ticaret Bakanlığı tarafından hayata geçirilmiştir. TÜBİS tüketici hakem heyetine başvurular, şahsen veya avukat aracılığıyla; elden, posta yoluyla veya elektronik ortamda e-Devlet kapısı kullanılarak TÜBİS üzerinden yapılabilmektedir. Dolayısıyla tüketiciler, tüketici hakem heyetlerine gitmeden, elektronik ortamda e-Devlet kapısı yani TÜBİS üzerinden başvuru yapabilmektedirler⁹.

Geleneksel olarak bankalar, ticari uyuşmazlıklarda tahkime gitmek yerine mahkemeye başvurmayı tercih ederler¹⁰. Çünkü bankaların taraf

⁸ Kemal ÇELİK, Finansal Tüketicilerden Alınan Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik Hakkında BDDK’nın Görüş ve Düşünceleri, (in), Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 2014-2015, Editörler Hakan Tokbaş/Fehim Üçışık, Ankara 2015, s. 128-129.

⁹ Nuray EKŞİ, Covid-19 Sürecinde Milletlerarası Özel Hukuk, İstanbul 2021, s. 184-185; <https://ticaret.gov.tr/duyurular/tuketici-hakem-heyetlerinin-yeniden-yapilandirilmesi-hakinda-basin-aciklamasi> (9.1.2021).

¹⁰ William W. PARK, Arbitration in Banking and Finance, (1998)17 Ann Rev Banking L, s. 215; Jennifer BRYANT/Maximilian SCHULZE, Banking and Finance Arbitration Revisited, (2017)5 YB on Int’l Arb, s. 108-19. Bu bağlamda örneğin, İran bankalarının tahkime gitmeyi tercih etmedikleri hakkında bkz. Saeid Eshragh SHAHPORİ/Zeynab Porkhaghan SHAHREZAEİ, Position of Commercial Arbitration in Resolving Disputes among Customers and Banks in Iran, (2017)10 J Pol & L s. 180.

olduğu ticari uyuşmazlıklar, karmaşık ve müphem sözleşme hükümlerinden değil borcunu ödeyemeyen veya ödemek istemeyen borçlulardan kaynaklanmaktadır¹¹. Dolayısıyla bankalar tahkime başvurmayı nafile görmekte ve mahkemeye başvurmayı tercih etmektedirler. Ayrıca bankaların aldıkları teminatlar, kısa sürede mahkeme aracılığıyla alacaklarını elde etmelerini sağlamaktadır. Üstelik bankalar, çek, poliçe ve bono gibi kıymetli evraka bağlı alacakların kısa sürede icra yoluyla tahsiline olanak veren icra mekanizmalarından yararlanmayı tercih etmektedirler¹². Ancak bankalar, giderek artan ölçüde güvenceli işlemlere, banka teminat mektuplarına, akreditiflere, tüketici kredilerine ve kamu kurumlarına verilen kredilere ilişkin uyuşmazlıklarda tahkime gidilmesini faydalı bulabilmektedirler¹³. Bankaların tahkime bakış açılarındaki değişiklik sonucunda son zamanlarda ticari ve yatırım bankaları arasındaki ya da bankalarla ticari müşterileri arasındaki uyuşmazlıklar, sendikasyon kredileri, altyapı projelerine sağlanan finansmanlar ve müşterek olarak verilen banka teminat mektuplarında mahkemeler yerine tahkime gidilmektedir¹⁴. Ayrıca mahkeme kararlarının tenfizinde karşılaşılan engellere nazaran hakem kararlarının tenfizinde karşılaşılan engellerin, Yabancı Hakem Kararlarının Tanınması ve Tenfizi Hakkında New York Konvansiyonu'na 170 civarında devletin¹⁵ taraf olması sebebiyle daha az olması da bankalarca tahkimin tercih nedenlerinden birini teşkil etmektedir¹⁶. Ticari tahkimi, bankalar açısından cazip hale getiren bu hususlar, konu tüketici işlemleri olduğunda, bizzat bu tür uyuşmazlıkları çözecek mekanizmaların kurulmasında bankaların aktif rol oynamalarına neden olmuştur. Bankaların, bireysel müşterileri ile olan uyuşmazlıkları açısından TBB veya TKBB nezdinde hakem heyetleri oluşturulmuştur. Buna karşın TBB veya TKBB nezdinde, ticari uyuşmazlıklar için tahkim de dahil herhangi bir alternatif uyuşmazlık çözüm sisteminin kurulmaması, bankaların, bu tür uyuşmazlıklarda devlet mahkemelerine başvurmayı tercih ettiklerinin bir göstergesi olarak kabul edilebilir.

¹¹ PARK, 215-216.

¹² PARK, 215-216.

¹³ PARK, 216.

¹⁴ BRYANT/SCHULZE, 108.

¹⁵ New York Konvansiyonu'na tabi devletlerin listesi için bkz. Nuray EKŞİ, Milletlerarası Özel Hukuka İlişkin Temel Mevzuat, 14. bası, İstanbul 2020, s. 549-554.

¹⁶ PARK, 219; BRYANT/SCHULZE, 117.

Ticari uyuşmazlıklarda geleneksel olarak mahkemeye yönelen ancak son zamanlarda tahkime doğru eğilim gösteren bankaların, konu bireysel müşterilerle olan tüketici ihtilâflarına geldiğinde son derece tahkim yanlısı bir tutum takındıklarını görmekteyiz¹⁷. Amerikan bankaları ve finans kurumları, tüketicilerle yaptıkları sözleşmelere, tahkim şartını koymakta; tahkim kurumu olarak Amerikan Tahkim Derneği'ni (American Arbitration Association) seçmekte ve Federal Tahkim Kanunu'nun (Federal Arbitration Act) uygulanmasını kararlaştırmaktadırlar¹⁸. O halde Amerikan bankaları ile finans kurumlarıyla bireysel müşterileri arasındaki tahkim, sözleşmeye dayanan ihtiyari tahkim niteliğindedir.

Bankacılık sektöründeki ticari uyuşmazlıklar, tahkim merkezlerinin de rol almak istedikleri uyuşmazlıklardır. Zaten bazı tahkim merkezleri, bankacılık sektöründeki ticari uyuşmazlıkların çözümü için de hizmet vermektedirler. Örneğin, Singapur Uluslararası Tahkim Merkezi (Singapore International Arbitration Centre-SIAC), bankacılık uyuşmazlıklarını da arabuluculuk ve tahkim yoluyla çözümlemektedir¹⁹.

Bankacılık ve finans sektörünün tüketicilerle olan uyuşmazlıkları, tahkim dâhil alternatif yollarla çözümlenmesinin yanı sıra ombudsmanlık da kullanılan yöntemlerden biridir. Finansal hizmetlerden kaynaklanan tüketici uyuşmazlıklarının çözümü için çok sayıda ülkede ombudsmanlık hizmeti veren kurumlar oluşturulmuştur. Bu kurumlar, bir araya gelerek Finansal Hizmetler Ombudsmanlığı Uluslararası Ağı'nı (International Network of Financial Services Ombudsman Schemes-INFO Network) oluşturmuştur. INFO Network, 2007 yılında kurulmuştur. Tüketiciler ve bazı hallerde küçük işletmeler tarafından bankalara, sigortacılara ve finansal hizmet sağlayan diğer kurumlara karşı yapılan şikâyetleri çözmek üzere bağımsız ve tarafsız hizmet sunan ombudsmanların üye olduğu dünya çapında faaliyette bulunan sistemdir²⁰. Diğer bir ifadeyle, INFO Network, belirli standartlara göre finansal hizmetler alanında ombudsmanlık, hakemlik, arabuluculuk ve benzeri isimlerle bağımsız

¹⁷ Mark E BUDNITZ, *Arbitration of Disputes between Consumers and Financial Institutions: A Serious Threat to Consumer Protection*, (1995) 10 Ohio St J on Disp Resol, s. 268.

¹⁸ BUDNITZ, 272-275.

¹⁹ Gary BORN, *International Commercial Arbitration*, 3rd edition, Kluwer Law International 2020, s. 82.

²⁰ <http://www.networkfso.org/scheme-links.html> (13.1.2021).

hizmet veren çeşitli ülke kurumlarının bir araya gelerek oluşturdukları küresel bir bilgi ağıdır²¹. Avrasya, Asya-Pasifik ve Amerika ve Afrika bölgelerinden çok sayıda ombudsman kurumu INFO Network üyesidir²². Türkiye’den üyesi bulunmamaktadır. Uyuşmazlığın çözümü için öncelikle banka, sigorta veya diğer finans kurumuna başvurulması gerekmektedir. Bu yoldan sonuç alınamazsa INFO Network üyesi olan ulusal ombudsmanlığa başvurulacaktır. INFO Network, ombudsmanlık hizmeti sunmamakta ve hukuki danışmanlık hizmeti vermemektedir²³. INFO Network, Avrasya, Asya-Pasifik ve Amerika ve Afrika bölgelerindeki ombudsmanların isim vb. bilgilerinin yer aldığı; bunların faaliyetlerine ilişkin paylaşımların yapıldığı ve verilerin toplandığı bir yerdir. INFO Network’e üye ombudsmanların bulunduğu ülkelerin, finansal ombudsmanlık alanındaki ortak uygulamaları, sorunları ve çözüm yöntemleri, dünyada yapılmakta olan çalışmaların kıyaslaması için zengin bir bilgi kaynağıdır²⁴.

II. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti’ne İlişkin Yasal Düzenlemeler ve Hukuki Niteliği

Daha önce ifade edildiği üzere, bankacılık sektöründe Türkiye’de iki birlik vardır: Türkiye Bankalar Birliği (TBB) ve Türkiye Katılım Bankaları Birliği (TKBB). Her iki birlik bünyesinde Bireysel Müşteri Hakem Heyeti kurulmuştur. Bireysel müşteri hakem heyetlerinin yasal dayanağını, 5411 sayılı Bankacılık Kanunu’nun²⁵ 80. maddesinin (j) bendi oluşturmaktadır. Bu bende göre, Birlikler yani TBB ve TKBB, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümleri ve diğer kanunlarla tanınmış müracaat hakları saklı kalmak kaydıyla üyeler ve bireysel müşterileri arasındaki ihtilâfların değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulmasını temin etmek üzere hazırlayacakları ve Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) tarafından onaylanan usul ve esaslar dâhilinde hakem heyeti oluşturur. TKBB üyeleri, Albaraka Türk Katılım Bankası, Türkiye Emlak Katılım Bankası, Kuveyt Türk Katılım Bankası,

²¹ ÖZAK, 138.

²² INFO Network üyesi olan ve tüketicilerin finansal şikâyetlerini inceleyen kurumların listesi için bkz. <http://www.networkfso.org/scheme-links.html> (13.1.2021).

²³ <http://www.networkfso.org/about-us.html> (13.1.2021).

²⁴ ÖZAK, 138-139.

²⁵ RG 1.11.2005/25983 Mükerrer.

Türkiye Finans Katılım Bankası, Vakıf Katılım Bankası, Ziraat Katılım Bankası'dır.

5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun 80. maddesinin (j) bendine istinaden TKBB ve TBB bünyesinde ayrı ayrı Bireysel Müşteri Hakem Heyeti oluşturulmuştur. TBB üyesi bankalar ile bireysel müşterileri arasındaki uyuşmazlıklar, TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti tarafından; TKBB üyesi katılım bankaları ile bireysel müşterileri arasındaki uyuşmazlıklar ise TKBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti tarafından çözümlenmektedir. TBB ile TKBB bünyesinde oluşturulan bireysel müşteri hakem heyetleri çalışma usul ve esasları itibariyle birbirine benzemektedir. Bununla beraber TBB Bireysel Hakem Heyeti, dört alt gruba ayrılmıştır. Bu dörtlü ayrım, TKBB tahkiminde yapılmamıştır²⁶. TKBB bünyesinde yer alan Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nden, sadece ticari faaliyet niteliğinde olmayan her türlü bireysel bankacılık işlemleri, cari ve katılma hesapları, bireysel krediler, kredi kartları, ATM kartları ile ilgili şikâyet veya anlaşmazlıkları incelemesi sebebiyle TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nden ayrıldığı ifade edilmişse de bu ifade doğru değildir²⁷. Zira, TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nin görevleri de sadece bireysel bankacılık işlemleri ile sınırlıdır ve sadece gerçek kişiler bu yola başvurabilir. Tüzel kişilerin yanı sıra gerçek kişilerin bireysel içerikli olmayan ticari ve zirai işlemlerinden dolayı TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne başvurulamaz.

Gerek TKBB gerekse TBB bünyesinde ilk defa 2007 yılında "Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti" adıyla faaliyete başlayan ve 1.9.2007 tarihli Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ ile düzenlenen heyetler, 2016 yılından itibaren "Bireysel Müşteri Hakem Heyeti" adıyla faaliyetlerini sürdürmektedir.

TKBB ve TBB, kendi bünyelerinde yer alan bireysel müşteri hakem heyetlerini tebliğlerle düzenlemiş; internet sitelerinde bu konuda yazılı ve görsel açıklamalara yer vermiştir. TBB, Bireysel Müşteri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ

²⁶ Elif DEMİREL ÖZDEMİR, Sermaye Piyasası Uyuşmazlıklarının Alternatif Yöntemlerle Çözümünde Tahkim, Uzmanlık Tezi, Ekonomik Modelleme ve Konjonktür Değerlendirme Genel Müdürlüğü Mart 2019, Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, Yayın No: 0002, Ankara 2019, s. 117-118.

²⁷ DEMİREL ÖZDEMİR, 118.

hazırlamıştır²⁸. Aynı şekilde TKBB Yönetim Kurulu’nun 31.8.2016 tarih ve 226/7 sayılı Kararı ile Bireysel Müşteri Hakem Heyetinin Oluşumu Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ kabul edilmiştir²⁹. Tebliğ’de, TKBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti’nin, katılım bankaları ile bireysel müşterileri arasındaki ihtilâfların değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulmasını temin etmek üzere TKBB nezdinde oluşturulmuş bir “uzlaştırma” heyeti olduğu ifade edilmiştir. Uzlaştırma kelimesi kullanılmakla beraber hem heyetin adında hem de Tebliğin adında “hakem” kelimesi yer almaktadır. Dolayısıyla burada “uzlaştırma” kelimesi yerine “uyuşmazlık çözüm yolu” ibaresi kullanılsaydı daha isabetli olurdu.

Ayrıca bireysel müşterilerin, bankaları, BDDK’ya şikâyet etmesi üzerine, BDDK, bireysel müşteri hakem heyetlerine ilişkin bir genelge yayımlamıştır. Bireysel müşteriler, usulüne uygun olarak yapılan bir haciz işlemi olmamasına rağmen bankalardaki maaş veya ücret hesapları üzerine bankalarca blokaj işleminin yapıldığından yakınmışlardır. BDDK kendisine gelen bu şikâyetlerin öncelikle TBB veya TKBB nezdindeki bireysel hakem heyetleri tarafından çözülmesi gerektiğinin altını çizmiştir. BDDK, bireysel müşteri hakem heyeti tarafından verilen karara uymayan banka veya katılım bankası hakkında idari para cezası verileceğini ifade etmiştir. Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (Düzenleme Daire Başkanlığı), bireysel müşteriler tarafından yapılan çok sayıda şikâyet üzerine Bireysel Müşteri Hakem Heyetlerine ilişkin olarak 4.4.2011 tarihli ve 2011/2 sayılı Genelgeyi hazırlamıştır³⁰. 2011/2 sayılı Genelge’ye göre:

“[BDDK’ya] iletilen uyuşmazlıklar içinde, usulüne uygun olarak yapılmış bir haciz işlemi olmaksızın, bankaya olan borcu nedeniyle müşterilerin maaş ya da ücret hesaplarına [5411 sayılı] Kanunun “mevduat ve katılım

²⁸ https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/Dokuman/813/Musteri_Sikayetleri_Hakem_Heyetinin_Olusu_Calisma_Esas_ve_Usulleri_Hakinda_Teblig1.pdf (27.6.2020).

²⁹ <https://www.tkbb.org.tr/bireysel-musteri-hakem-heyeti#1585> (27.6.2020). TKBB tarafından hazırlanan önceki tebliğler şunlardır: 1.9.2007 tarihli Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ; 21 Mayıs 2013 tarihli Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ.

³⁰ https://www.tkbb.org.tr/images/Documents/Hakem_Heyeti/237-SIKAYET_GENELGE_BDDK.pdf (27.6.2020).

fonunun çekilmesi” başlıklı 61. maddesi ile İİK ve 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu’nun hükümlerine aykırı biçimde bloke işlemi uygulandığına ilişkin şikâyetler ve Cumhuriyet Başsavcılıklarınca yürütülen soruşturmalar, önemli sayılabilecek bir yer tutmaktadır. Bu itibarla, yukarıda ifade edilen kapsamda [BDDK’ya] iletilen müşteri şikâyetleri öncelikle, [5411 sayılı] Kanun’un 80. maddesinin birinci fıkrasının (j) bendinde yer alan hüküm uyarınca [BDDK] tarafından ilgisine göre Türkiye Bankalar Birliğine ya da Türkiye Katılım Bankaları Birliğine iletilecek olup, söz konusu başvuruların çözümüne ilişkin olarak kuruluş birlikleri tarafından [BDDK’ya] bilgi verilmesi talep edilecektir. Hakem heyetine iletilen bahse konu şikâyetlerin sonucuna ilişkin olarak [BDDK’ya] iletilen bilgilerden, ilgili banka tarafından çözülmediği anlaşılan başvurulara konu işlemlerin [5411 sayılı] Kanun’un 61. maddesine aykırılık teşkil ettiğinin [BDDK] tarafından tespit edilmesi durumunda, söz konusu işlemlerde sorumluluğu bulunanlar hakkında [5411 sayılı] Kanun’un “kuruluşlara ilişkin idari para cezaları” başlıklı 146. maddesi ile “mevduat ve katılım fonu sahiplerinin haklarını engellemek” başlıklı 151. maddesi çerçevesinde gerekli idari ve adli işlemlerin tesis edilmesi söz konusu olabilecektir. Diğer taraftan, bankalar ile müşterileri arasında akdedilen sözleşmeler çerçevesinde gerçekleştirilen blokaj işlemlerinin [İİK’nın] ve 5510 sayılı Kanun’un ilgili maddelerine uygun şekilde yapılması ve sözleşmelerde söz konusu hükümlere aykırılık taşıyan özel hükümlere yer verilmemesi gerekmektedir”.

O halde bireysel müşteri hakem heyetleri 5411 sayılı Bankacılık Kanunu’nun 80. maddesinin (j) bendi ve bu bende istinaden TBB ile TKBB tarafından hazırlanan tebliğlere istinaden faaliyette bulunmaktadır. BDDK’nın 2011/2 sayılı Genelgesi ise bankalara, izleyecekleri usulü hatırlatmakta ve bu usule uyulmaması halinde uygulanacak idari para cezaları hakkında bankaları uyarmaktadır.

Bankaların bireysel müşterileri, aslında tüketici sıfatına sahiptirler. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti’ne ticari nitelikteki uyuşmazlıklar için başvurulamaz. Dolayısıyla banka ile bireysel müşterisi arasındaki uyuşmazlık bir tüketici uyuşmazlığıdır. Mülga 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun’un 22. maddesi uyarınca tüketici ihtilâflarında yetkili olacak “tüketici sorunları hakem heyeti” ihdas edilmişti. Bu müessese 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’da³¹ korunmuş; adı “tüketici hakem heyeti” olarak değiştirilmiş ve 66-72. maddeler arasında düzenlenmiştir. Ayrıca tüketici hakem heyetlerini düzen-

³¹ RG 28.11.2013/28835.

leyen bir yönetmelik de mevcuttur³². 6502 sayılı Kanun uyarınca belirli meblağa kadar olan uyuşmazlıklarda ilçe veya il tüketici hakem heyetlerine başvurulması zorunludur. 2021 yılı için tüketici hakem heyetlerine yapılacak başvurularda değeri 7.550 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetleri; büyükşehir statüsünde olan illerde 7.550 TL ile 11.330 TL arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetleri, büyükşehir statüsünde olmayan illerin merkezlerinde 11.330 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetleri; büyükşehir statüsünde olmayan illere bağlı ilçelerde 7.550 TL ile 11.330 TL arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetleri görevlidir³³. Söz konusu tutarlara kadar olan uyuşmazlıklarda zorunlu tahkim öngörülmüş ve tüketici mahkemelerine başvuru yapılması yasaklanmıştır.

6502 sayılı Kanun'un zorunlu tahkime ilişkin emredici hükümlerine rağmen TBB veya TKBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne başvurunun nasıl yapıldığını da açıklamak gerekir. 6502 sayılı Kanun bir yandan belirli tutarlara kadar olan uyuşmazlıklarda zorunlu olarak tüketici hakem heyetlerine başvuruyu öngörürken diğer yandan tüketicilerin alternatif uyuşmazlık çözüm yollarına başvurmalarının kapısını da açık bırakmıştır. 6502 sayılı Kanun'un 68(5). maddesi uyarınca, bu zorunluluk, tüketicilerin diğer mevzuat hükümlerine göre alternatif uyuşmazlık çözüm mercilerine başvurmaya engel değildir. Tahdidi olmakla beraber başlıca alternatif uyuşmazlık çözüm yolları vakıaların saptanması yöntemi (fact finding), tarafsız değerlendirme yöntemi (early neutral evaluation), uzlaştırma, arabuluculuk (mediation), arabuluculuk tahkim (med-arb), kısa duruşmadır (mini-trial)³⁴. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti, 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun 80(j) maddesi ile düzenlenen bir alternatif uyuşmazlık çözüm yoludur. Alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının tahkim de dâhil birçok türü bulunmaktadır. O halde tüketici ha-

³² Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği, RG 27.11.2014/29188.

³³ Ticaret Bakanlığından: 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 68 inci ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6 ncı Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğ, RG 26.12.2020/31346.

³⁴ Ayrıntılı bilgi için bkz. Gülgün ILDIR, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü (Medeni Yargıya Alternatif Yöntemler), Ankara 2003, s. 78 vd.; Mustafa GÖKSU, Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Tahkim (Arabuluculuk ve Uzlaştırma), Ankara 2019, s. 22-25; Mustafa Serdar ÖZBEK, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, C. 1, 4. bası, Ankara 2016, s. 211 vd.

kem heyetlerinin görev ve yetkisi kapsamına girse bile ticari ve zirai nitelik taşımayan bireysel bankacılık işlemlerinden doğan uyuşmazlıklar için Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne başvurulabilir. Bankaların bireysel müşterileri, tüketici uyuşmazlığı niteliği taşıyan uyuşmazlıklar için ayrıca ihtiyari arabuluculuk ve uzlaştırma da dâhil diğer alternatif uyuşmazlık çözüm yollarına başvurulabilirler. Ayrıca meblağına göre tüketici hakem heyetlerine veya tüketici mahkemelerine, Sigorta Tahkim Komisyonu'na ve icra dairelerine başvurmaları da mümkündür.

Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne başvuru, yalnızca bankanın müşterisi tarafından yapılabilir. Banka, başvuru yapamaz. Bu yönüyle, Bireysel Müşteri Hakem Heyeti tarafından gerçekleştirilen tahkim asimetrik tahkimdir. Çünkü tahkime başvurma hakkı sadece bireysel müşteriye verilmiş; bankanın ise bireysel müşterinin tahkime başvurması üzerine sürece dâhil olması öngörülmüştür. Ayrıca Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne başvurmak için banka ile müşteri arasında tahkim anlaşmasının bulunması gerekli değildir. Oysa Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne başvuru, tüketici hakem heyetlerinin aksine, zorunlu değil ihtiyari-dir. İhtiyari tahkimde ana kural, tarafların tahkim yoluna gitmesi için aralarında bir tahkim anlaşmasının yapılmış olmasıdır. Bireysel Müşteri Tahkim Heyeti, bu kuralın da uygulanmadığı bir hizmet sunmaktadır.

III. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nin Oluşumu ve Hakemlerin Görev Süresi

A. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nin Oluşumu ve Alt Grupları

Bireysel Müşteri Hakem Heyeti, TBB veya TKBB bünyesinde yer almaktadır. Heyetin, sekreteryaya hizmetleri TBB veya TKBB tarafından yerine getirilmektedir. TBB veya TKBB tarafından gerekli görülmesi durumunda birden fazla heyet kurulabilir. Nitekim TBB tarafından dört hakem heyeti oluşturulmuştur. Başvuru konusuna göre, Sekreteryaya tarafından kabul edilen başvurular aşağıdaki dört heyetten birine yönlendirilir. Heyetler, uyuşmazlığın niteliğine göre belirlenmiştir. Söz konusu hakem heyetleri şunlardır:

- (1) Banka Kartları ve Kredi Kartları Bireysel Müşteri Hakem Heyeti
- (2) Tüketici Kredileri Bireysel Müşteri Hakem Heyeti
- (3) Sigortacılık İşlemleri Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

- (4) Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri Bireysel Müşteri Hakem Heyeti (birinci, ikinci ve üçüncü hakem heyetlerinin görev alanına giren konular dışında kalan ürün ve hizmetlerle ilgili olarak görev yapmaktadır).

2013 yılından önce Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nin adı, "Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti" idi. Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti, 14 Mayıs 2013 tarihli Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ hükümleri ile düzenlenmişti. Bu Tebliğ, Bireysel Müşteri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ'in 21. maddesi ile yürürlükten kaldırılmış ve heyetin adı "Bireysel Müşteri Hakem Heyeti" olarak değiştirilmiştir.

TBB ve TKBB bünyesinde yer alan Bireysel Müşteri Hakem Heyetlerinin oluşumu ve çalışma esasları benzer olduğundan çalışmamızda yalnızca TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne yer verilecektir.

Bireysel Müşteri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ'in "tanımlar" başlıklı 3. maddesine göre:

- Banka, TBB üyesi bankaları,
 - Başkan, Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Başkanını,
 - Birlik, Türkiye Bankalar Birliğini ve Türkiye Katılım Bankaları Birliğini,
 - Heyet, Bireysel Müşteri Hakem Heyetini,
 - Temsilci, heyete katılmak üzere TBB üyesi bankalar tarafından görevlendirilen gerçek kişileri,
 - Üye, BDDK ve heyete temsilci bildiren bankaları
- ifade eder.

Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nin 2 üyesi, BDDK tarafından; 3 üyesi, TBB'nin heyet üyesi olarak belirlediği bankalar tarafından atanmaktadır. O halde TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti, 5 hakemden oluşmaktadır. Tebliğin 3(g) maddesinde, heyet üyelerini atayan BDDK ve bankalar, "üye" olarak adlandırılmıştır. BDDK ve TBB'nin Bireysel Müşteri Hakem Heyeti için belirlediği kişilere ise "temsilci" adı verilmiştir. Banka temsilcilerinden en az birinin hukuk alanında eğitim görmesi gerekir. Heyete temsilci göndermek isteyen bankalar, bu isteklerini TBB'ye bildirirler. Bu bankalara Tebliğ'de "aday bankalar" denilmiştir. Tebliğin 4. maddesinin (3). fıkrasına göre, TBB tarafından, aday olan

bankalar arasından her bir heyet³⁵ için, 3 asil 3 yedek üye seçilir. TBB tarafından üye olarak seçilen bankalar birer temsilci bildirirler. TBB Yönetim Kurulu tarafından seçilen üye bankaların temsilcileri en az 7 yıllık bankacılık deneyimine sahip olmalıdır (Tebliğ md. 4). O halde Bireysel Müşteri Hakem Heyeti, BDDK ve TBB tarafından belirlenen bankalar tarafından seçilen kişilerden oluşmaktadır. Hakem seçiminde uyuşmazlığın tarafı olan bireysel müşterinin herhangi bir katkısı bulunmamaktadır. BDDK ve TBB'nin belirlediği bankalar tarafından heyet için belirlenen kişilerin Tebliğ'de "temsilci" olarak adlandırılması yanlıştır. Çünkü bankalar tarafından seçilmiş olsalar bile bu kişiler heyet üyesi olarak göreve başladıktan sonra görevlerini yaparken tarafsız ve bağımsız hareket etmek zorundadırlar.

Bankalar tarafından belirlenen üyelerin görev süresi iki yıldır. Süresi biten üyenin aynı göreve yeniden seçilmesi mümkündür. Ağır bir hastalık veya rahatsızlık nedeniyle iş görememe, ölüm, vesayet altına alınma, istifa, bankalar tarafından atanan üyelerin atanma şartlarını kaybetmesi veya mazeretsiz olarak bir takvim yılında toplam iki toplantıya katılmama hallerinden birinin varlığı durumlarında hakemlerin görevi son bulur. Banka temsilcilerinin (hakemlerin) mazeretlerine bağlı olarak görevlerine devam edip etmeyecekleri TBB tarafından değerlendirilir. Görevi son bulan ya da görevi değişen ve heyetteki görevine devam edemeyen banka temsilcisinin ya da BDDK temsilcisinin yerine, o bankadan ya da BDDK'dan yeni bir temsilci bildirmesi talep edilir. TBB tarafından talep edilen sürede, ilgili banka tarafından yeni bir temsilci bildirilmediği takdirde, heyete üye olmak için ilgili dönemde aday olmuş bankalardan, bir temsilci bildirmesi talep edilir. Yeni temsilci, yerine geçeceği temsilcinin kalan süresi boyunca görev yapar (Tebliğ md. 5). Hakemlere, TBB bütçesinden karşılanmak üzere ücret ödenir ve masrafları karşılanır (Tebliğ md. 6). Daha önce vurguladığımız üzere Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nde görev yapan kişilere, "temsilci" denilmesi doğru değildir. Çünkü heyete atanan kişiler, görev yaparken bankaların temsilcisi olarak hareket etmezler. Tarafsız ve bağımsız olarak hareket etmek zorundadırlar. Söz konusu kişiler, hakem olarak görev yaptıklarından bunlar için "temsilci atanması" ibaresi yerine "hakem atanması" ibaresinin kullanılması daha doğru olurdu.

³⁵ (1) Banka Kartları ve Kredi Kartları Bireysel Müşteri Hakem Heyeti; (2) Tüketici Kredileri Bireysel Müşteri Hakem Heyeti; (3) Sigortacılık İşlemleri Bireysel Müşteri Hakem Heyeti; (4) Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri Bireysel Müşteri Hakem Heyeti.

B. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nin İhtiyari Tahkim Kurumu Niteliği

Bireysel Müşteri Hakem Heyeti, TBB bünyesinde yer alan kurumsal bir hakem heyetidir. Ayrıca banka ile sorun yaşayan müşteri, Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne başvurmak zorunda değildir. Müşteri, doğrudan yargı yoluna, tüketici hakem heyetlerine veya Sigorta Tahkim Komisyonu'na müracaat edebilir. O halde Bireysel Müşteri Hakem Heyeti, zorunlu değil ihtiyari nitelikte tahkim hizmeti sunmaktadır.

İhtiyari tahkim aslında taraflar arasında yapılan bir tahkim anlaşmasına dayanır³⁶. Ancak ihtiyari tahkim niteliğine rağmen TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne başvurulabilmesi için banka ile müşteri arasında özel bir tahkim anlaşmasının yapılmasına gerek yoktur. Banka, TBB üyesi olmakla TBB'nin kurallarına ve düzenlemelerine uymayı üstlenmiştir. Böylece TBB bünyesinde yer alan Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nin yetkisini de kabul etmiştir. Bankanın müşterisi ise, Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne başvurmakla onun yetkisini kabul etmiş sayılmaktadır. Bu açıdan sistem, Sigorta Tahkim Komisyonu'na benzetilmektedir.

IV. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nin Görev Kapsamı

Bireysel Müşteri Hakem Heyeti, mevduat hesapları, tüketici kredileri, ATM ve kredi kartları başta olmak üzere bankalar ile gerçek kişi müşterileri arasında ortaya çıkan uyuşmazlıkları çözümlemek üzere ihdas edilmiştir. O halde tüzel kişiler, Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne başvuramazlar. Ayrıca gerçek kişilerle bankalar arasındaki ticari ve zirai nitelikteki uyuşmazlıklar da Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nin görev kapsamında değildir. Örneğin, tarım kredisi alan bir çiftçi ile banka arasındaki uyuşmazlık, Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nin görevi kapsamına girmemektedir. Ayrıca bankaların yurt dışı şubeleri ile müşteriler arasındaki uyuşmazlıklar için de Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne başvurulamaz³⁷.

³⁶ Nuray EKŞİ, Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nda Tahkim, 2. bası, İstanbul 2019, s. 35.

³⁷ Türkiye Bankalar Birliği Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Broşürü, s. 10: https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/Dokuman/818/bilgibrosuru_2.pdf (27.6.2020).

O halde Bireysel Müşteri Hakem Heyeti:

(1) TBB veya TKBB üyesi bankalar ile gerçek kişi müşteri arasında meydana gelen,

(2) Ticari veya zirai nitelik taşımayan uyuşmazlıklara bakmakla görevlidir.

Tahkim anlaşması, tarafların eşit hak ve yükümlülükleri üzerine kurulu bir sözleşmedir. Dolayısıyla tahkim anlaşmasında taraflar simetrikliktir. Ancak uygulamada tarafların karşılıklı ve eşit haklara sahip olmasını engelleyecek şekilde tahkim düzenlemelerine de rastlanmaktadır³⁸. Örneğin, taraflardan birine tahkime başvuru olanağının tanınması, taraflar arasındaki eşitliği bozmaktadır. Nitekim Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne yalnızca müşteri başvurabilmektedir. Buna karşın, banka, Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne başvuramamaktadır. Dolayısıyla Bireysel Müşteri Hakem Heyeti tarafından yürütülen tahkim yargılamaları asimetrik tahkimdir³⁹.

Bireysel Müşteri Hakem Heyeti, bankalar hakkında müşteriler tarafından yapılan başvuruları incelemekle görevlidir. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti, aşağıda belirtilenler dışında kalan diğer bütün başvuruları inceler. Aşağıda belirtilen başvurular, TBB tarafından Bireysel Müşteri Hakem Heyeti gündemine alınmaz (Tebliğ md. 7):

(1) Banka genel müdürlüğü veya ilgili şubenin cevap tarihini izleyen 60 gün içinde ve başvuru formuyla birlikte Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne iletilmek üzere TBB'ye ulaşmayan başvurular,

(2) Başvuruya konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren 2 yıl içinde Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne iletilmek üzere TBB'ye ulaşmayan başvurular,

(3) Yargıya, Sigorta Tahkim Komisyonu'na veya tüketici hakem heyetlerine intikal etmiş olanlar,

³⁸ EKŞİ, Hukuk Muhakemeleri Kanununda Tahkim, 58.

³⁹ Asimetrik tahkim hakkında ayrıntılı bilgi için bkz. EKŞİ, Hukuk Muhakemeleri Kanununda Tahkim, 58-69; Emre ESEN, Taraflardan Sadece Birine Tahkime Müracaat Hakkı Tanıyan Tahkim Anlaşmalarının ve Özellikle Kıyı Emniyeti Genel Müdürlüğü'nün Kurtarma Yardım Sözleşmesinde Yer Alan Tahkim Şartının Geçerliliği, IX(2020)2 İKÜHFD, s. 144-155; Ayşegül POLAT, Asimetrik Tahkim Sözleşmelerinin Geçerliliği, (2019)1 ASBÜ Hukuk Fakültesi Dergisi, s. 3-65.

(4) Bireysel nitelik taşımayan ticari, zirai vb. faaliyet konularıyla ilgili bankacılık işlemlerinden kaynaklananlar ile tüzel kişiler tarafından yapılan başvurular,

(5) Bankaların personeli hakkındaki başvurular veya sundukları ürün ve hizmetler hakkında genel mahiyet taşıyan başvurular,

(6) İflas veya tasfiyesine karar verilen bir bankanın aldığı kararlarla ilgili olanlar,

(7) Kanunlarda suç olarak öngörülen fiiller,

(8) Henüz gerçekleşmemiş işlemlerle ilgili olanlar,

(9) Daha önce Bireysel Müşteri Hakem Heyeti tarafından incelenmiş ve karara bağlanmış olanlar,

(10) Başvuru sahibinin itiraz hakkı saklı kalmak kaydıyla, başvuru sahibi ile banka arasında çözüme kavuşturulmuş olan başvurular,

(11) Bankaların kredi politikaları ve kredi değerlendirme, izleme, risk yönetimi ile ilgili olanlar,

(12) Bankaların yurt dışı şubelerince yapılan işlemlerle ilgili olanlar.

Bireysel Müşteri Hakem Heyeti gündemine alınmayan başvurular hakkında, başvuru sahibine, başvurunun kayda alındığı tarihten itibaren 30 gün içinde yazılı bilgilendirme yapılır. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne iletilmesinden sonra, Sigorta Tahkim Komisyonu'na, yargıya veya tüketici hakem heyetlerine intikal ettirilen başvurulara ilişkin Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nin görevi son bulur. Yargıya, tüketici hakem heyetlerine veya Sigorta Tahkim Komisyonu'na intikal ettirilen başvurular, başvuru sahibi veya ilgili banka tarafından Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne bildirilir (Tebliğ md. 7).

Uygulamada, Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne daha çok hesap işletim ücreti, kredi kartı ücreti, kredi dosya masrafları için başvurulmaktadır⁴⁰. O halde bireysel müşterilerin en fazla şikâyet ettiği konular ücret ve komisyonlara ilişkindir⁴¹. Özellikle kredi kartı ücretleri başvuruların önemli bir kısmını oluşturmaktadır⁴². Bireysel Müşteri Hakem

⁴⁰ ÇELİK, 131, 133.

⁴¹ ÖZAK, 135.

⁴² Kredi kartı ücretinin yasal dayanağını 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 4. maddesine dayanılarak uygulamaya konulan Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usûl ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin 11. maddesi ile Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakkında Yönetmeliği'dir. Geçmişten günümüze

Heyeti Faaliyet Raporu 2019’a göre “2019 yılında, TBB üyesi bankalara doğrudan yapılan başvuru sayısı, bir önceki yılda gelen 2.248.939 adet başvuruya göre %8 artmıştır. 2019 yılında gelen 2.431.603 adet başvurunun; %58’i banka kartları ve kredi kartları, %38’i diğer bankacılık ürün ve hizmetleri, %3’ü tüketici kredileri, %1’i ise sigortacılık işlemleri ile ilgilidir”⁴³.

V. Bireysel Müşteri Tahkim Yargılamasının İşleyişi

A. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti’ne Başvuru Şartları, Süresi ve Usulü

Bireysel Müşteri Hakem Heyeti aşamasından önce, müşterinin uyuşmazlık konusu hakkında bankanın genel müdürlüğüne veya ilgili şubesine başvurması gerekir. Amaç, bireysel müşteri şikayetlerinin kaynakta çözümlenmesidir⁴⁴. Bankadan gelen cevaptan hoşnut olmayan müşteri, Bireysel Müşteri Hakem Heyeti’ne başvuracaktır. Dolayısıyla Bireysel Müşteri Hakem Heyeti’ne başvurulmadan önce müşterinin bankaya başvuru aşamasını tüketmiş olması gerekir. Eğer bu aşamada müşteri ile banka arasındaki uyuşmazlık çözümlenirse o zaman Bireysel Müşteri Hakem Heyeti’ne başvurulmasına zaten gerek kalmayacaktır.

Ancak bankaya başvurmakla beraber bankanın verdiği cevap müşteri açısından kabul edilebilir bir cevap değilse o zaman müşteri, Bireysel Müşteri Hakem Heyeti’ne müracaat edebilir. O halde bireysel müşteri tahkimi aşamalı tahkimdir. Aşamalı tahkim, “tüketilmesi zorunlu aşama” ve “tüketilmesi zorunlu olmayan aşama” olmak üzere ikiye ayrılmaktadır⁴⁵. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti aşamasından önce müşterinin bankaya başvurması zorunludur. Dolayısıyla bankaya başvuru aşaması tüketilmeden Bireysel Müşteri Hakem Heyeti’ne gidilemeyecektir.

Başvurunun 2 yıl içinde yapılması gerekir. 2 yıllık süre, başvuruya konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren başlamaktadır.

kadar kredi kartları ücretine ilişkin yasal durum ve Yargıtay kararları hakkında ayrıntılı bilgi için bkz. Ali Tolga ERENDAÇ, Kredi Kartı Yıllık Üyelik Ücreti, (2017)100 Bankacılar Dergisi, s. 94-109.

⁴³ Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Faaliyet Raporu 2019, Türkiye Bankalar Birliği Mart 2020, s. 4.

⁴⁴ ÖZAK, 137.

⁴⁵ Nuray EKŞİ, Tahkim Öncesi Uyuşmazlık Çözüm Usulleri ve Bu Usuller Tüketilmeden Tahkime Başvurulmasının Sonuçları, İstanbul 2015, s. 15 vd.

Bu süre içinde Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne iletilmek üzere TBB'ye ulaşmayan başvurular kabul edilmez. Bankanın gerçek kişi müşterisinin Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne başvurması, uyuşmazlığın mahkemeye veya tahkime intikali ile ilgili yasal süre sınırlamalarını hiçbir şekilde durdurmaz⁴⁶. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti sürecini başlatmak, zamanaşımını durdurmadağı veya kesmediğinden, banka müşterilerinin zamanaşımı konusunda dikkatli olması gerekir.

Bankaya yapılacak olan başvuru yazılı olarak elden, iadeli taahhütlü posta, internet üzerinden veya e-mail yoluyla olmak üzere dört şekilde yapılabilir. Bankaya başvuru elden yazılı olarak yapılmışsa başvurunun yapıldığına ilişkin “başvuru teyit belgesi” alınmalıdır. Yani banka yetkilisine elden teslim edilen dilekçeler için, dilekçenin sureti üzerine banka yetkilisinin adı yazdırılmalı ve imzası alınmalıdır⁴⁷. İadeli taahhütlü posta yoluyla⁴⁸ başvuru yapılması halinde posta idaresi tarafından gönderilecek banka yetkilisinin imzasını taşıyan “posta alındı” belgesi de başvuru teyit belgesi olarak kullanılabilir⁴⁹. Başvurunun faks, e-posta veya bankanın internet sitesi üzerinden yapılması halinde⁵⁰, başvurusunun alındığı başvuru sahibine aynı yolla bildirilir. Bu durumda, banka tarafından başvurunun alındığına ilişkin elektronik posta yoluyla gönderilen yanıt, başvuru teyit belgesi olarak kullanılmak üzere saklanmalıdır⁵¹. Başvurular, e-Devlet kapısı⁵² üzerinden de yapılabilir. Doğrudan BDDK'ya yazılı olarak yapılan başvurular BDDK tarafından TBB'ye iletilir ve TBB tarafından ilgili bankanın genel müdürlüğüne yönlendirilir (Tebliğ md. 8).

Banka genel müdürlüğü veya ilgili şube, başvurunun alındığı ya da TBB tarafından yönlendirildiği tarihten başlayarak 30 gün içinde başvuru sahibine başvurusu hakkında olumlu ya da olumsuz bir cevap vermek zorundadır. Banka genel müdürlüğünce konunun iç denetim birimine aktarılmasının uygun görülmesi halinde, gerekli incelemelerin yapılabilmesi için söz konusu süre en fazla 10 gün uzatılır. Bu durum, başvuru sahibine, başvurusunu yaptığı yolla bildirilir. Banka ve kredi kartlarına

⁴⁶ Türkiye Bankalar Birliği Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Bilgi Broşürü, s. 9.

⁴⁷ Türkiye Bankalar Birliği Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Broşürü, s. 3.

⁴⁸ Posta adresi: Nispetiye Caddesi Akmerkez B3 Blok Kat 13 Etiler 34340 Beşiktaş İstanbul.

⁴⁹ Türkiye Bankalar Birliği Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Broşürü, s. 3.

⁵⁰ hakemheyeti@tbb.org.tr; faks: 0 212 282 09 46.

⁵¹ Türkiye Bankalar Birliği Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Broşürü, s. 3.

⁵² <https://www.turkiye.gov.tr/tbb-bireysel-musteri-hakem-heyeti> (27.6.2020).

ilişkin başvurular hakkında süre, 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu⁵³ uyarınca 20 gündür.

Banka genel müdürlüğü veya ilgili şube tarafından olumsuz yönde verilen cevaplarda, başvuru sahibinin, bankanın cevap tarihini izleyen 60 gün içinde başvurusunu bankaların üye oldukları Birliğin yani TKBB veya TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne iletme hakkı olduğu hususunda bilgilendirilmesi zorunludur. Bankalar tarafından yapılacak bu bilgilendirmede kullanılacak metin TKBB veya TBB tarafından belirlenir (Tebliğ md. 9). O halde bankadan gelen cevaptan hoşnut olmayan müşteri 60 gün içinde www.tbb.org.tr adresinde yer alan Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Başvuru Formu'nu doldurarak başvurusunu yapabilir. Başvurunun tamamen elektronik ortamda yapılması için www.turkiye.gov.tr adresindeki "e-Devlet Kapısı" uygulaması içinde yer alan "e-Hizmetler" bölümündeki "Bireysel Müşteri Hakem Heyeti" uygulaması kullanılabilir⁵⁴. Başvurunun, e-Devlet Kapısı uygulaması dışındaki yollardan yapılması halinde başvuru formu çıktısının ve eklerinin posta, faks veya elektronik posta yoluyla TBB'ye gönderilmesi gerekir⁵⁵.

Yukarıda yapılan açıklamalardan anlaşılacağı üzere, Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne başvuru yapılabilmesi için en az iki belgenin mevcut olması gerekir. Birincisi, başvuru formudur. Başvuru formu, TBB internet sitesinden temin edilebilir⁵⁶. İkincisi, müşterinin talebi konusundaki bankanın yanıtıdır. Banka, müşterinin başvurusuna cevap vermemişse, o zaman başvuru kaydı yeterli olmaktadır. Başvuru formunun beyanlar hanesinde iki önemli bilgi yer almaktadır. Bu bilgiler şöyledir:

- (1) Bu belge ile hakem heyetine sunduğum başvurunun yargıya, tahkime veya tüketici hakem heyetine konu olmadığını beyan ederim.
- (2) Hakem heyetinin kararının tarafıma tebliğ edilmesinin akabinde, mahkemeye, tahkime veya tüketici hakem heyetine başvurmam halinde, Türkiye Bankalar Birliği'ne bildirimde bulunmayı kabul ederim.

⁵³ RG 1.3.2006/26095.

⁵⁴ Türkiye Bankalar Birliği Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Broşürü, s. 5.

⁵⁵ Türkiye Bankalar Birliği Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Broşürü, s. 6.

⁵⁶ <https://www.tbb.org.tr/tr/finansal-tuketici/musteri-sikayetleri-hakem-heyeti/basvuru-formu/304> (27.6.2020).

Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne başvuru, ücrete tâbi değildir. Başvuru formu da ücretsiz olarak temin edilmektedir. Hakemlerin sunduğu hizmetlerden de ücret alınmamaktadır⁵⁷. Dolayısıyla, bireysel müşterilerin bu yola başvurması, kendileri açısından hiçbir mali yük getirmemektedir. Ancak bireysel müşterilerin dikkat etmesi gereken husus, Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne başvurulmasının dava zamanasını sürelerini kesmemesi veya durdurulmamasıdır. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne başvuru sürecinin herhangi bir aşamasında mahkemeye, tüketici hakem heyetine veya Sigorta Tahkim Komisyonu'na başvuru yapılabilir. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne başvuru yapıldıktan sonra yargıya, Sigorta Tahkim Komisyonu'na veya tüketici hakem heyetine başvurulması halinde Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nin görevi son bulmaktadır. Yargıya, Sigorta Tahkim Komisyonu'na veya tüketici hakem heyetine intikal ettirilen başvuru, müşteri veya ilgili banka tarafından Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne bildirilir. Başvuruların, Bireysel Müşteri Hakem Heyeti tarafından incelenmesi, taraflarca mahkeme veya tahkime başvurulması ya da konunun mahkeme veya tahkime intikali ile ilgili yasal süre sınırlamalarını durdurmaz.

B. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti İncelenmesi

Usulüne uygun olarak Müşteri Hakem Heyeti'ne yapılan başvurunun TBB tarafından kayda alındığı tarihten itibaren TBB tarafından, 15 gün içinde ilgili bankadan konuya ilişkin görüşü ile gerekli belgeleri iletmesi istenir. Bu süre, BDDK tarafından doğrudan gündeme alınmak üzere TBB'ye yönlendirilen başvurular için, başvurunun kayda alındığı tarihten itibaren 30 gündür. TBB tarafından istenilen bilgi ve belgelerin, TBB talebinin banka tarafından tebellüğ edilmesinden itibaren 20 gün içinde TBB'ye iletilmesi zorunludur. Bankanın, TBB'ye ileteceği yazılı talebi üzerine bu süre bir defaya mahsus olmak üzere 10 gün uzatılabilir (Tebliğ md. 11/1).

Banka tarafından, TBB'ye, başvuruya konu sorunun çözümlendiğine ilişkin yanıt verilmesi halinde, banka yanıtının alınmasını izleyen 20 gün içinde söz konusu başvurunun gündemden çıkarıldığı hakkında TBB tarafından başvuru sahibine bilgi verilir. Başvuru sahibinin, başvurusunun gündemden çıkarılmasına ilişkin itirazı olması halinde, TBB'nin bildirim yazısının ulaştığı tarihten itibaren 30 gün içinde itirazını yazılı

⁵⁷ Türkiye Bankalar Birliği Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Broşürü, s. 10.

olarak TBB'ye bildirmesi gerekir. Başvuruya ilişkin itiraz, TBB tarafından değerlendirilir. Süresi dışında gönderilen bilgi ve belgelerin değerlendirmeye alınıp alınmayacağını Bireysel Müşteri Hakem Heyeti belirler. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti, başvuruların değerlendirilmesi sürecinde ara karar vermek suretiyle taraflardan süre vererek ek delil, bilgi ve belge isteyebilir (Tebliğ md. 11/2-5).

Bireysel Hakem Heyeti'ne yapılan başvurulardaki eksiklikler, başvuruların gündeme alınmaması sonucunu doğurabilir. Uygulamada hangi eksikliklerin bu sonucu doğurduğu konusunda Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Faaliyet Raporu 2019'da bilgi verilmiştir. Rapor'a göre, "başvuruların yüzde 54'ü, aşağıdaki nedenlerle Hakem Heyeti gündemine alınmamıştır. Bu başvuruların; %38'i başvuru formu, banka yanıtı, imza vb. usule ilişkin eksiklikler nedeniyle kabul edilmemiş ancak başvuru sahibine gerekçeli bir yanıt gönderilerek, eksikliğin tamamlanması konusunda yol gösterilmiştir. Bunlardan %15'i süreler, yargıya intikal etme vb. nedenlerle kabul edilmemiş; kalan %1'i ise başvuru sahibi tarafından geri çekilmiştir"⁵⁸.

C. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Karar Süresi ve Karar Verme Usulü

Daha önce ifade edildiği üzere Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nin sekreteryaya ve idari işleri TBB tarafından yapılmaktadır. Toplantı gündemi, TBB tarafından başvuru tarihleri esas alınarak tespit edilir ve toplantıdan en az 7 gün önce yazılı olarak temsilcilere bildirilir. Daha önce ifade edildiği üzere, temsilcilerden kasıt, heyete katılmak üzere BDDK ve TBB'nin belirleyeceği bankalar tarafından görevlendirilen gerçek kişilerdir. Diğer bir ifadeyle BDDK ve TBB tarafından seçilen bankalar tarafından Bireysel Müşteri Hakem Heyeti üyesi olarak bildirilen kişiler, Tebliğ'de "temsilci" olarak isimlendirilmiştir. Birlik, banka kartları ve kredi kartları ile ilgili başvuruların gündemde olduğu toplantılara, Bankalararası Kart Merkezi A.Ş.'den bir yetkili davet edebilir. Söz konusu Bankalararası Kart Merkezi A.Ş.'yi temsilen toplantıya katılacak bir asıl, bir yedek yetkili Bankalararası Kart Merkezi A.Ş. tarafından Birliğe yazılı olarak bildirilir. Toplantıya katılan Bankalararası Kart Merkezi A.Ş. yetkilisi, temsilcilerin talebi halinde görüş verebilir; ancak, oy hakkı

⁵⁸ Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Faaliyet Raporu 2019, Türkiye Bankalar Birliği Mart 2020, s. 3.

bulunmadığı için karara ilişkin oylamaya katılamaz. Heyet, en az 3 temsilcinin veya Birlik yetkilisi ile 2 temsilcinin hazır bulunmasıyla ve yapılan başvurulara ilişkin iş yükü dikkate alınarak toplanır. Her halükârda heyette bir BDDK temsilcisi ve bir hukukçu banka temsilcisi bulunması zorunludur. Kararlar salt çoğunluk ile alınır. Temsilciler ve Birlik yetkilisi çekimser oy kullanamazlar. Temsilciler ve Birlik yetkilisi, bizzat kendileri, eşleri ve üçüncü dereceye kadar (üçüncü derece dâhil) kan ve sıhri hısımları ile ilgili ya da mensubu olduğu banka ile ilgili başvuruların görüşülmesi ve karara bağlanılmasında görev alamaz. Bankalararası Kart Merkezi A.Ş. yetkilisi, bizzat kendisi, eşi ve üçüncü dereceye kadar (üçüncü derece dâhil) kan ve sıhri hısımlarına ilişkin başvurulara görüş veremez. Bu durumda, toplantıya aynı statüdeki yedek üye temsilcilerinden biri katılır; Birlik ve Bankalararası Kart Merkezi A.Ş. yetkilileri yerine ilgili Bankalararası Kart Merkezi A.Ş. tarafından uygun şartlarda başka bir yetkili belirlenir. Temsilcilerin toplantılarda bulunmaları esastır. Banka temsilcilerinden mazeretli olanlar, mazeretlerini Birliğe yazılı olarak bildirir. Bu durumda Birlik tarafından toplantıya yedek üyelere birinin aynı statüdeki temsilcisi davet edilir (Tebliğ md. 13).

Görüşme ve oylama Tebliğ'in 14. maddesinde düzenlenmiştir. Bu maddenin metni şöyledir:

Görüşme ve oylama

Madde 14- Başvurular, tarih sırasına göre görüşülür. Başkan başvurunun görüşülmesinde söz isteyenlere bir sıra dâhilinde söz verir. Görüşmeler tamamlandıktan sonra gündem maddesi oylamaya sunulur. Oylamalar açık oyla yapılır. Heyette görüşülerek karara bağlanan bir başvuru hakkında tekrar oylama yapılamaz. Yargı mercilerince karara bağlanabilecek başvurular ile maddi ve manevi tazminat talepleriyle ilgili başvurular hakkında Heyet görevsizlik kararı verebilir.

Tebliğ'in 14. maddesinin son cümlesinde Bireysel Hakem Heyeti'ne iki konuda görevsizlik kararı vermede takdir yetkisi tanınmıştır: Birincisi, yargı mercilerince karara bağlanabilecek başvurular ve ikincisi, maddi ve manevi tazminat talepleri. Tebliğ'in 14. maddesinin son cümlesinde yer alan "yargı mercilerince karara bağlanabilecek başvurular" ibaresi açık değildir. Burada kastedilen hususun ne olduğu konusunda Tebliğ'de düzenleme yapılmış olsaydı daha isabetli olurdu. Ayrıca bireysel bankacılık işlemlerinden dolayı hangi hallerde manevi tazminat

talebinin doğacağı da üzerinde durulması gereken bir konudur (Tebliğ md. 14).

Heyet kararları toplantıya katılan temsilciler tarafından imzalanır. Temsilciler muhalif kaldıkları kararları, gerekçelerini belirtmek suretiyle imzalarlar (Tebliğ md. 15). Tebliğin “karada bulunması gereken hususlar” ve “heyet kararları ile başvuru konusu belgelerin saklanması” başlıklı 16-17. maddeleri şöyledir:

Kararlarda bulunması gereken hususlar

Madde 16- Kararlarda aşağıdaki hususların bulunması zorunludur:

- a. Kararın tarih ve sayısı,
- b. Kararı veren temsilcilerin ad ve soyadları ve imzaları,
- c. Tarafların ad, unvan ile başvuru sahibinin TC kimlik numarası,
- ç. Başvuru ve savunmanın özeti,
- d. İncelenen ve tartışılan teknik ve hukuki konuların özeti
- e. İleri sürülen bütün delil ve açıklamaların değerlendirilmesi,
- f. Kararın gerekçesi ve dayanağı,
- g. Muhalif kalan temsilcilerin gerekçeleri,
- ğ. Sonuç ve konusu parayla ölçülebilen başvurularda karara konu olan tutar.

Heyet kararları ile başvuru konusu belgelerin saklanması

Madde 17- Heyet kararları ile başvuru konusu belgelerin 5 yıl süre ile saklanması zorunludur.

Tebliğin 12. maddesine göre, Bireysel Müşteri Hakem Heyeti tarafından banka ile başvuru sahibi arasındaki ihtilâflı husus incelenerek, başvurunun kayda alındığı tarihten itibaren en geç 90 gün içinde gerekçeli olarak sonuçlandırılır ve verilen karar 20 gün içinde Birlik tarafından ilgili bankanın genel müdürlüğüne ve başvuru sahibine bildirilir. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti, aynı Bireysel Müşteri Hakem Heyeti’nin görev kapsamına giren birden fazla sayıda işleme ilişkin aynı kişi tarafından yapılan her bir başvuruyu tek bir başvuru gibi ele alarak karara bağlayabilir.

Bireysel Müşteri Hakem Heyeti kararı ilam niteliğinde belge değildir. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti’nin, tutarı işlem başına 4.129 TL’ye kadar olan uyuşmazlıklarla ilgili kararları, yargı yolu açık olmak üzere, bankalar tarafından uygulanır. Banka, kararın kendisine ulaşmasını izleyen 15 gün içinde kararın gereğini yerine getirir, başvuru sahibini bilgilendirir ve her bir işlem ile ilgili TBB’ye yazılı olarak bilgi verir.

Başvuru sahibi, Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne kararına ilişkin Birlik tarafından kendisine gönderilen yazının ulaşma tarihini izleyen 15 günlük sürenin bitimini takiben Birliğe kararın uygulanmadığı konusunda yazılı olarak başvuruda bulunabilir. 4.129 TL'ye kadar olan uyuşmazlıklarla ilgili kararlara bankalarca uyulmaması halinde 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun 81(3). fıkrası uyarınca TBB tarafından para cezası verilir. Banka, para cezasını yerine getirmekle yükümlü olmakla beraber, Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nce karara bağlanmış olan uyuşmazlığı yargıya taşıyabilir⁵⁹.

Daha önce ifade edildiği üzere, Bireysel Müşteri Hakem Heyeti başvuruları ücrete tâbi değildir. Gerek başvuru formu gerekse Bireysel Müşteri Hakem Heyeti hizmeti ücretsiz olarak sağlanmaktadır. Dolayısıyla, kararda herhangi bir masraf kalemine yer verilmemektedir.

D. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Kararına Karşı Başvuru Yolları

1. Müşteri Lehine Olan Kararın Uygulanmaması Halinde Müşterinin TBB Başvurması

Bireysel Müşteri Hakem Heyeti kararı, bankanın müşterisi lehine olabilir. Bu durumda banka, 4.129 TL'ye kadar olan uyuşmazlıklarla ilgili kararı tebellüğ ettiği tarihten itibaren 15 gün içinde kararın gereğini yerine getirmek zorundadır. Eğer banka söz konusu süre içinde kararın gereğini yerine getirmezse o zaman bireysel müşteri yazılı olarak bankanın kararı yerine getirmediğini TBB'ye bildirir. Bu durumda TBB, 5411 sayılı Kanun'un 81(3). maddesi uyarınca Bireysel Müşteri Hakem Heyeti kararına uymayan bankaya idari para cezası verir. Tebliğ'in "yaptırım" başlığını taşıyan 20. maddesinin metni şöyledir:

Madde 20- Bu Tebliğ'e aykırı davrandığı iddia edilen bankaların mensubu olduğu Birliğe yazılı olarak bildirilmesi halinde başvuru, Birlik Yönetim Kurulu tarafından belirlenecek usule göre karara bağlanır. Bu Tebliğ'in 8. maddesinin 2 numaralı fıkrası, 9'uncu maddesi ile 12. maddesinin 2 numaralı fıkrasına aykırı davrandığı iddiasıyla bankalar hakkında yapılan başvurular Birlik Yönetim Kurulunca karara bağlanır ve bu karar sonucunda söz konusu Tebliğ hükmüne aykırı davrandığı tespit edilen bankalar hakkında, Kanun'un 81. maddesinin 3 numaralı fıkrası uyarınca işlem tesis edilir.

⁵⁹ ÖZAK, 142.

2. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Kararına Karşı Yargı Yoluna Başvurulup Vurulmayacağı Meselesi

Tebliğ'in 12. maddesinin ikinci fıkrasına göre, Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nin, tutarı işlem başına 4.129 TL'ye kadar olan uyuşmazlıklarla ilgili kararları, yargı yolu açık olmak üzere, bankalar tarafından uygulanır. Bu tutar, Ocak ayında Türkiye İstatistik Kurumu tarafından yayımlanan yıllık tüketici fiyat endeksine göre artırılmaktadır. Tebliğ'de her yıl Ocak ayında Türkiye İstatistik Kurumu tarafından yayımlanan yıllık tüketici fiyat endeksi değişim oranında artırılan miktara kadar uyuşmazlıklara ilişkin kararlara bankaların uyma yükümlülüğü getirilmiştir. Bankaların bu kararlara uymamasının yaptırımını Tebliğin 20. maddesinin (2). fıkrasında belirtilmiştir. Bu fıkra uyarınca, 12. maddesinin (2). fıkrasına aykırı davrandığı iddiasıyla bankalar hakkında yapılan başvurular, TBB Yönetim Kurulunca karara bağlanır ve bu karar sonucunda Tebliğ hükmüne aykırı davrandığı tespit edilen bankalar hakkında, Bankacılık Kanunu'nun 81. maddesinin (3). fıkrası uyarınca işlem tesis edilir.

Dikkat edilecek olursa Tebliğ'in 12. maddesinin (2). fıkrasına göre, hakem kararına karşı yargı yoluna başvurulabileceği belirtilmemiştir. 4.129 TL'ye kadar olan uyuşmazlıklarla ilgili olarak Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nce verilen karara rağmen tarafların tüketici hakem heyetine, Sigorta Tahkim Komisyonu'na veya mahkemeye başvurmalarının mümkün olduğu ifade edilmiştir.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 3(1)(l) maddesine göre, tüketici işlemi, 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 sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi ifade eder. O halde tüketicilerin taraf olduğu bankacılık sözleşmeleri de tüketici işlemidir. Zaten bu sözleşmelerden doğan uyuşmazlıklarda, tutara bağlı olarak, tüketici hakem heyetlerine veya tüketici mahkemelerine başvurulabilir. 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun 80. maddesinin (j) bendinde, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümleri ve diğer kanunlarla tanınmış müracaat hakları saklı kalmak kaydıyla, TBB ve TKBB tarafından Bireysel Müşteri Hakem Heyeti kurulacağı belirtilmiştir. Üstelik Tebliğ'in 7. maddesinde, mahkemeye, tüketici hakem heyetlerine veya Sigorta Tahkim Komisyonu'na

intikal ettirilen başvurular, başvuru sahibi veya ilgili banka tarafından Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne bildirilir (Tebliğ md. 7). Böyle bir durumda, Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nin görevi son bulur.

6502 sayılı Kanun'un 73A maddesinin (b) bendi uyarınca tüketici hakem heyeti kararlarına yapılan itirazlar, dava şartı arabuluculuğa tâbidir. O halde ancak arabuluculuk aşamasının olumsuz olarak sonuçlanması üzerine tüketici hakem heyeti kararına karşı tüketici mahkemesine itiraz edebilirler. 6502 sayılı Kanun'un 70(3). maddesine göre, taraflar, tüketici hakem heyetinin kararlarına karşı tebliğ tarihinden itibaren 15 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. 6502 sayılı Kanun'un 70(5). maddesi uyarınca tüketici hakem heyetinin kararına karşı tüketici mahkemelerine yapılan itiraz üzerine verilen kararlar kesindir. Yani bu kararlara karşı istinaf yoluna gidilemez⁶⁰. 6502 sayılı Kanun'un 70(3). maddesinde açıkça tüketici hakem heyetinin kararlarına karşı, tüketici mahkemelerine başvurulmasından söz edilmiştir. TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nce verilen kararlara karşı, yargı yoluna başvurulamayacağından dava şartı arabuluculuk da söz konusu olmayacaktır.

6502 sayılı Kanun'da yalnızca tüketici hakem heyeti kararlarına karşı zorunlu arabuluculuk sürecinden sonra tüketici mahkemelerine yapılacak olan itirazlar düzenlenmiştir. 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun 80. maddesinin (j) bendinde ise Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nce verilen kararlara karşı yargı yolu düzenlenmemiştir. Dolayısıyla 6502 sayılı Kanunda yer alan tüketici hakem heyeti kararlarından farklı olarak, TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nce verilen kararlara karşı, önce dava şartı arabuluculuğa başvurulup ardından tüketici, mahkemelelerine itiraz edilemeyecektir.

Kanaatimizce, tüketici hakem heyeti kararlarına karşı zorunlu arabuluculuk ve ardından tüketici mahkemelerine itiraz edilmesine ilişkin maddeye benzer bir madde 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun 80. maddesinin (j) bendinde de eklenmelidir.

Bununla beraber, 6502 sayılı Kanun'un 83(1). maddesinden hareketle, tüketici mahkemelerinde, Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nce

⁶⁰ Baki KURU, Madeni Usul Hukuku El Kitabı, C. II, Ankara 2020, s. 1772.

verilen kararların iptali için dava açılıp açılmayacağını değerlendirmek gerekir. Bu maddenin metni şöyledir:

Diğer hükümler

Madde 83- (1) Bu Kanunda hüküm bulunmayan hâllerde genel hükümler uygulanır.

(2) Taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu işlemler ile ilgili diğer kanunlarda düzenleme olması, bu işlemin tüketici işlemi sayılmasını ve bu Kanunun görev ve yetkiye ilişkin hükümlerinin uygulanmasını engellemez.

6502 sayılı Kanun'un 83(1). maddesi uyarınca acaba Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nce verilen kararların iptali için tüketici mahkemelerinde dava açılabilir mi meselesini irdelemek gerekir. HMK'nın 439. maddesi uyarınca iptal davası, tahkim yeri bölge adliye mahkemesinde açılır; öncelikle ve ivedilikle görülür. Ayrıca iptal davalarında bölge adliye mahkemelerince verilen kararlara karşı temyiz yolu açıktır. Ancak bu madde uyarınca tüketici mahkemelerinde iptal davasının açılacağı kabul edilse bile gerek bölge adliye mahkemelerinin görevli olması hükmü gerekse temyiz yoluna başvurulabileceğine ilişkin hüküm uygulanmamalıdır. 6502 sayılı Kanun'un 70. maddesinin (5). fıkrası kıyasen uygulanarak tüketici hakem heyeti kararlarına karşı açılan iptal davaları üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar kesin olduğu kabul edilmelidir.

Bireysel Müşteri Hakem Heyeti, daha önce ifade edildiği üzere, ihtiyari kurumsal tahkimdir. HMK'nın 408. maddesi uyarınca, 407-444. maddeler, taşınmaz mallar üzerindeki aynı haklardan veya iki tarafın iradelerine tabi olmayan işlerden kaynaklanan uyuşmazlıklar dışında kalan ve ihtiyari tahkime elverişli olan diğer hallerde uygulanacaktır. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nce verilen kararlara karşı, HMK'nın 439. maddesinde yer alan sebeplere istinaden tüketici mahkemesinde iptal davası açılabilmesi için bu kararların bağlayıcı olması gerekir. Oysa Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nce verilen tutarı işlem başına 4.129 TL'ye kadar olan uyuşmazlıklarla ilgili kararları, bankalar tarafından bağlayıcıdır ve bankalar bu kararları uygulamak zorundadır. Aksi halde 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun 81(3). maddesi uyarınca idari para cezası uygulanmaktadır. Buna karşın tutarı işlem başına 4.129 TL'ye kadar olan uyuşmazlıklarla ilgili kararları müşteri açısından bağlayıcı

değildir. Müşteri, her aşamada mahkemeye başvurabileceği gibi tüketici hakem heyetine veya Sigorta Tahkim Komisyonu'na başvurabilir.

Doktrinde Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nce verilen kararlar bağlayıcı olmadığından bu kararların cebrî icrasının da mümkün olmadığı; 4.129 TL'ye kadar olan uyuşmazlıklarla ilgili kararların bankalar tarafından uygulanma zorunluluğu bulunsa dahi, bu kararı uygulamayan bankalar için cebrî icra yoluna gidilemeyeceği ifade edilmişse⁶¹ de bu görüşe katılmak mümkün değildir. Çünkü elinde herhangi bir belge olmayan alacaklının ilamsız icra yoluna başvurmasına yasal bir engel bulunmamaktadır. Kaldı ki burada alacaklının elinde, alacağına delil teşkil eden Bireysel Müşteri Hakem Heyeti kararı vardır.

VI. Tüketici Hakem Heyetleri ile TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Arasındaki Benzerlikler ve Farklılıklar

TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti, tüketici hakem heyetlerinden birçok konuda farklıdır. Her ikisi arasındaki benzerlikleri ve farkları şu şekilde sıralamak mümkündür:

(1) Öncelikle tüketici hakem heyetleri zorunlu tahkim kurulu olmasına karşın Bireysel Müşteri Hakem Heyeti, ihtiyari tahkim kurumudur.

(2) İkinci fark, tüketici hakem heyetine başvurulacak uyuşmazlıklarda mahkemelerde dava açılamaz. Buna karşın, Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne başvuru zorunlu değildir. Bankanın bireysel müşterisi isterse tüketici hakem heyetine, mahkemeye veya Sigorta Tahkim Komisyonu'na başvurabilir.

(3) Bireysel Müşteri Hakem Heyeti 4 gruba ayrılmıştır. Her heyette beş asıl beş yedek üye görev yapmaktadır. Heyet üyelerinden 3 asıl ve 3 yedek, TBB'ye üye bankalar tarafından gösterilen adaylar arasından TBB Yönetim Kurulu tarafından seçilmektedir. 2 asıl 2 yedek üye ise, BDDK tarafından seçilen seçilmektedir. Bireysel müşterilerin hakem heyetinin oluşumunda herhangi bir katkısı yoktur. Buna karşın tüketici hakem heyetlerinin oluşumunda, tüketiciler, tüketici örgütleri aracılığıyla dolaylı da olsa katılabilmektedirler. 6502 sayılı Kanun'un 67(2)(3). maddesi ile Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 8. maddesinde tüketici hakem heyetlerinin nasıl oluşacağı düzenlenmiştir. Bu maddele göre, hakem heyetlerinin belediye başkanının konunun uzmanı beledi-

⁶¹ BAHADIR, 701.

diye personeli arasından görevlendireceği bir üye; baronun, mensupları arasından görevlendireceği bir üye; satıcının tacir olduğu uyuşmazlıklarda ticaret ve sanayi odasının ya da bunların ayrı ayrı örgütlendiği yerlerde ticaret odasının; satıcının esnaf ve sanatkâr olduğu uyuşmazlıklarda, illerde esnaf ve sanatkârlar odaları birliğinin, ilçelerde ise en fazla üyeye sahip esnaf ve sanatkârlar odasının görevlendireceği bir üye; tüketici örgütlerinin⁶² kendi aralarından seçecekleri bir üye olmak üzere başkan dâhil 5 üyeden oluşmaktadır. Tüketici hakem heyetinin oluşumunun sağlanamadığı yerlerde noksan üyelikler, devlet memurları arasından illerde ticaret il müdürü, ilçelerde ise kaymakam tarafından tamamlanır. Başkan ve üyelerin yedekleri de ilgili kurum ve kuruluşlarca ayrıca belirlenir (Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği md. 8/1-ç).

(4) Tüketici hakem heyetlerince verilen kararlar tarafları bağlar. Fakat Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nce verilen 4.129 TL'ye kadar olan kararları bankalar uygulamakla yükümlüdür. Bu kararlara uyulmaması halinde 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun 81(3). maddesi uyarınca idari para cezası ödemek zorunda kalırlar.

(5) Tüketici hakem heyetlerince verilen kararlara karşı, tüketici mahkemelerine itiraz edilebilir. Buna karşın, Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nce verilen kararlara karşı yargı yoluna başvurulması öngörülmemiştir.

(6) Tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılmadan veya başvuru yapıldıktan sonra mahkemede dava açılmaz. Buna karşın Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne gidilmeden önce veya Bireysel Müşteri Hakem Heyeti yargılama sürecinde ya da sonrasında mahkemeye, tüketici hakem heyetlerine veya Sigorta Tahkim Komisyonu'na başvuru yapılabilir.

(7) 6502 sayılı Kanun'un 70(1). maddesine göre, tüketici hakem heyetlerince vekâlet ücreti ödenmesine karar verilemez. Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin⁶³ 22(7). maddesinde de aynı hüküm yer almaktadır. Bu hükme göre, tüketici hakem heyetlerinde taraflar, avukatla temsil edilebilir. Tarafların avukatla temsil edilmesi durumunda, tüketici hakem heyetleri tarafından lehine karar verilen tarafın avukatına vekâlet

⁶² Tüketici örgütleri, tüketicinin korunması amacıyla kurulan dernek, vakıf veya bunların üst kuruluşlarını ifade etmektedir (Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği md. 4/1-(k). Tüketici örgütlerince yapılacak tüketici hakem heyeti üyesi seçimine ilişkin esaslar Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 10. maddesinde düzenlenmiştir.

⁶³ RG 27.11.2014/29188.

ücreti ödenmesine karar verilmez. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti de vekâlet ücretine karar veremez.

(8) Tüketici hakem heyeti kararları, ilam hükmündedir. Zira 6502 sayılı Kanun'un 70(1). maddesi uyarınca tüketici hakem heyeti kararları İcra ve İflâs Kanunu'nun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir. Buna karşın Bireysel Müşteri Hakem Heyeti kararları ilam niteliğinde değildir.

(9) Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne başvuru harca tâbi olmadığı gibi hakem yargılaması da ücretsiz olarak sunulan bir hizmettir. 6502 sayılı Kanun'un 70(7). maddesi ile Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 31. maddesine göre, uyuşmazlıkla ilgili olarak tüketici hakem heyeti tarafından tüketici aleyhine verilen kararlarda tebligat ve bilirkişi ücretleri Hazine ve Maliye Bakanlığınca karşılanır. Uyuşmazlığın tüketicinin lehine sonuçlanması durumunda ise, tebligat ve bilirkişi ücretleri 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre karşı taraftan tahsil olunarak bütçeye gelir kaydedilir. O halde tüketici hakem heyetlerine yapılan başvurular için tebligat ve bilirkişi ücretine hükmedilebilir. Tüketici hakem heyetlerinde görev yapan hakemlerin ücreti ise 6502 sayılı Kanun'un "ödenek" başlıklı 82. maddesinde düzenlenmiştir. Bu maddeye göre, Reklam Kurulu, Reklam Konseyi, Tüketici Konseyi ve tüketici hakem heyetlerinin faaliyetlerine ilişkin masraflar, Ticaret Bakanlığı'nın tüketicinin korunması amacına yönelik masrafları ve sair harcamalar, Ticaret Bakanlığı'nın bütçesine konulacak ödenekten karşılanır. O halde tüketici hakem heyetinde görev yapanlara ödenecek ücretten taraflar değil, Ticaret Bakanlığı sorumludur. Bireysel Müşteri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ'in "ücret ve giderler" başlıklı 6. maddesine göre, banka ve BDDK temsilcileri ile davet üzerine heyet toplantısına katılan Bankalararası Kart Merkezi A.Ş. yetkililerine, yaptıkları bu görev için TBB Yönetim Kurulu tarafından belirlenecek esas ve usuller çerçevesinde ücret ödenir. Heyetin faaliyetleri için ihtiyaç duyulacak giderler TBB'nin yıllık bütçesinden karşılanır.

VII. Sonuç

Son yıllarda bir yandan yargının yükünü azaltmak diğer yandan uyuşmazlıkların sektörel bazda uzmanlaşmış kurullar tarafından çözülmesini sağlamak için önemli adımlar atılmıştır. Bu adımların arasında bazı uyuşmazlıklarda dava şartı arabuluculuğa, yani zorunlu arabulucu-

luğa başvurulmasının yanı sıra tüketici hakem heyetlerine ve Sigorta Tahkim Komisyonu'na başvurulması da yer almaktadır. Her ikisinin görevine giren konularda ayrıca TBB ile TKBB bünyesinde ayrı ayrı Bireysel Müşteri Hakem Heyeti kurulmuştur. Söz konusu heyetler, TBB veya TKBB üyesi bankalar ile bunların müşterileri arasındaki bireysel nitelik taşıyan bazı uyuşmazlıkları çözmekle görevlendirilmiştir. Yasal dayanağını 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun 80(j) maddesinin oluşturduğu her iki birlik bünyesindeki bireysel müşteri hakem heyetinin oluşumu, görevleri, yargılama usulü, karar süresi, kararda yer verilmesi gereken hususlar ve kararın yerine getirilmesini düzenleyen tebliğler ile düzenlenmiştir. TBB ve TKBB tarafından ayrı ayrı hazırlanan tebliğlerde sistemin işleyişi birbirinin aynısı olduğundan çalışmamızda yalnızca TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti irdelenmiştir.

Bakacılık Kanunu'nun 80(j) maddesine istinaden kurulan Bireysel Müşteri Hakem Heyeti, kendisine münhasır yapısı olan bir tahkim türüdür. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti geleneksel tahkim yargılamasından farklı özellikler barındırılan; kısmen arabuluculuğa da benzeyen bir yapıdır. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne sadece müşterinin başvurması; bankanın ise müşterinin başvurusu üzerine sürece dahil olması; müşterinin, tahkim yargılama süreci başladıktan sonra dahi mahkemeye, icra yoluna, tüketici hakem heyetine, Sigorta Tahkim Komisyonu'na başvurma olağanının bulunması; Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nin verdiği kararın müşteri açısından bağlayıcı olmaması; buna karşın 4.129 TL'ye kadar olan kararların sadece banka açısından bağlayıcı olması bu sistemi tahkimden ayıran vasıflar olarak ortaya çıkmaktadır. Bu sistemi arabuluculuk olarak adlandırmak da yanlıştır. Arabuluculuğa özgü özellikleri de barındırmayan Bireysel Müşteri Hakem Heyeti sistemini, kendisine münhasır yapısı olan bir tahkim sistemi olarak kabul etmek yanlış olmayacaktır.

Bireysel Müşteri Hakem Heyeti gerek oluşumu gerekse işleyişi itibarıyla bazı eleştirilere açıktır. Öncelikle gerek TBB gerekse TKBB bünyesinde yer alan her iki Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne sadece müşteri başvurabilir. Buna karşın müşterinin hakem heyetinin oluşumunda hiçbir katkısı bulunmamakta; heyet üyeleri BDDK ve TBB tarafından belirlenen bankalar tarafından atanmaktadır. Bu özellikleri itibarıyla, Bireysel Müşteri Hakem Heyeti, asimetrik tahkimin tipik örneklerinden birini teşkil etmektedir. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti üyelerinin belirlenmesinde müşterinin herhangi bir rolünün olmamasından kay-

naklanan dengesizlik; BDDK ve bankalarca atanan heyet üyelerinin tarafsız ve bağımsız olamayabileceği konusunda ortaya çıkan tereddütler, müşterinin her an ve her aşamada yargı yoluna gitme serbestisine sahip olmasıyla bir ölçüde giderilmiştir.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun uyarınca belirli meblağa kadar olan uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetlerine başvurmak zorunludur. Hatta söz konusu meblağa kadar olan uyuşmazlıklarda yargı yolu kapatılmıştır. Dolayısıyla tüketici ile banka arasındaki belirli meblağa kadar olan uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetlerine başvurulması gerekmektedir. Ancak müşteri, tüketici hakem heyetine başvurmadan doğrudan Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne gidebilir. Müşteri, Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne başvurursa bile aynı uyuşmazlık için yargıya, Sigorta Tahkim Komisyonu'na veya tüketici hakem heyetine başvurabilir. Ayrıca müşterinin Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne başvurmayı tercih etmesi, tüketici hakem heyetine veya yargı yoluna başvurması için yasalarda öngörülen sürelerin işlemesine engel olmaz veya bu süreleri kesmez.

Bireysel Müşteri Hakem Heyeti tarafından verilen karar, mahkeme ilamı niteliğinde değildir. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti kararından sonra aynı uyuşmazlık, konusuna göre, tüketici hakem heyetine, Sigorta Tahkim Komisyonu'na, tüketici mahkemesine veya diğer mahkemelere taşınabilir. Böyle bir durumda kesin hüküm itirazı yapılamayacaktır. Mahkeme, tüketici hakem heyeti veya Sigorta Tahkim Komisyonu, Bireysel Müşteri Hakem Heyeti tarafından verilen kararlarla bağlı olmamakla beraber bu kararı takdiri delil olarak kullanabilirler.

TKBB ve TBB bünyesinde kurulan Bireysel Müşteri Hakem Heyeti, uyuşmazlıkların kaynağında çözülmesi amacına hizmet etmektedir. Her yıl artan ölçüde başvuru sayısı dikkate alındığında her iki Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nin, tüketici hakem heyetlerinin, Sigorta Tahkim Komisyonu'nun ve tüketici mahkemelerinin yükünü önemli ölçüde hafiflettiğini söylemek yanlış olmayacaktır. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti bir yandan uyuşmazlıkları çözümlerken diğer yandan bankaların kendi sistemlerinde müşteriler için sorun yaratan hususları görmelerini ve bu sorunları gidermek için gerekli önlemleri almalarını sağlamaktadır. Söz konusu çifte fonksiyon sayesinde bankalar, zamandan, emekten tasarruf edilmekte; yargı veya hakem heyeti masraflarından kurtulmaktadırlar.

Bireysel Müşteri Hakem Heyeti kararlarının müşteri açısından bağlayıcı olmaması; buna karşın 4.129 TL'ye kadar olan kararlara bankaların uymaması halinde idari para cezasının öngörülmesi; verilen kararlara karşı yargı yoluna başvurulamaması geleneksel anlamda tahkim yargılaması ile bağdaşmayan özelliklerdir. Kanaatimizce, 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun 80(j) maddesine bir hüküm eklenerek, Bireysel Müşteri Hakem Heyeti usulü, tüketici hakem heyetlerine benzer şekilde düzenlenmelidir. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nin verdiği kararlara karşı itiraz etme olanağı tanınmalı; tüketici mahkemesinde itiraz davası açmadan önce zorunlu arabuluculuğa başvuru şartı getirilmeli ve bu yoldan sonuç alınamaması halinde tüketici mahkemelerinde itiraz davasının açılmasına imkân verilmelidir.

Kaynakça

Mohieldin I ALAMELDİN, Banking Disputes in Saudi Arabia, (1991)10 Int'l Fin L Rev, s. 36-38.

Pelin ATAMAN ERDÖNMEZ, Dünya Bankası Finansal Tüketicinin Korunmasına İlişkin İyi Uygulama İlkelerinin İlgili Mevzuat Çerçevesinde Ana Hatlarıyla İncelenmesi, (2014)89 Bankacılar Dergisi, s. 92-117.

Zeynep BAHADIR, Türkiye Bankalar Birliği Bireysel Müşteri Hakem Heyeti, 10(2019)2 İnÜHFD, s. 794-711.

---Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Faaliyet Raporu 2019, Türkiye Bankalar Birliği Mart 2020.

Gary BORN, International Commercial Arbitration, 3rd edition, Kluwer Law International 2020.

Jennifer BRYANT/Maximilian SCHULZE, Banking and Finance Arbitration Revisited, (2017)5 YB on Int'l Arb, s. 107-130.

Mark E BUDNITZ, Arbitration of Disputes between Consumers and Financial Institutions: A Serious Threat to Consumer Protection, (1995) 10 Ohio St J on Disp Resol, s. 267-342.

Derviş BOZTOSUN/Selahattin KOÇ/Barış AKSOY, Türkiye'de Banka ve Sigorta İşlemlerinden Kaynaklanan Uyuşmazlıkların Çözümünde Tahkim Uygulaması, (2019)83 MUFAD, s. 213-230.

Kemal ÇELİK, Finansal Tüketicilerden Alınan Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik Hakkında BDDK'nın Görüş ve Düşünceleri, (in), Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları

2014-2015, Editörler Hakan Tokbaş/Fehim Üçışık, Ankara 2015, s. 128-135.

Elif DEMİREL ÖZDEMİR, Sermaye Piyasası Uyuşmazlıklarının Alternatif Yöntemlerle Çözümünde Tahkim, Uzmanlık Tezi, Ekonomik Modelleme ve Konjonktür Değerlendirme Genel Müdürlüğü Mart 2019, Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, Yayın No: 0002, Ankara 2019.

Nuray EKŞİ, Milletlerarası Özel Hukuka İlişkin Temel Mevzuat, 14. bası, İstanbul 2020.

Nuray EKŞİ, Türkiye’de Kurumsal Tahkim, İstanbul 2020.

Nuray EKŞİ, Hukuk Muhakemeleri Kanununda Tahkim, 2. bası, İstanbul 2019.

Nuray EKŞİ, Tahkim Öncesi Uyuşmazlık Çözüm Usulleri ve Bu Usuller Tüketilmeden Tahkime Başvurulmasının Sonuçları, İstanbul 2015.

Ali Tolga ERENDAÇ, Kredi Kartı Yıllık Üyelik Ücreti, (2017)100 Bankacılar Dergisi, s. 94-109.

Emre ESEN, Taraflardan Sadece Birine Tahkime Müracaat Hakkı Tanıyan Tahkim Anlaşmalarının ve Özellikle Kıyı Emniyeti Genel Müdürlüğü’nün Kurtarma Yardım Sözleşmesinde Yer Alan Tahkim Şartının Geçerliliği, IX(2020)2 İKÜHFD, s. 144-155.

Mustafa GÖKSU, Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Tahkim (Arbuluculuk ve Uzlaştırma), Ankara 2019.

Inka HANEFELD, Arbitration in Banking and Finance, (2013)9 NYU JL & Bus, s. 917-940.

Gülgün ILDIR, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü (Medeni Yargıya Alternatif Yöntemler), Ankara 2003.

Baki KURU, Madeni Usul Hukuku El Kitabı, C. II, Ankara 2020.

Elif Gül ÖZAK, Bireysel Müşterilerinin Şikayetlerinin Nedenleri ve Seyrine Dair Analiz: Türkiye Bankalar Birliği Üyesi Banka Uygulamaları, (2017)101 Bankacılar Dergisi, s. 132-146.

Mustafa Serdar ÖZBEK, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, C. 1, 4. bası, Ankara 2016.

William W. PARK, Arbitration in Banking and Finance, (1998)17 Ann Rev Banking L, s. 213-285.

Ayşegül POLAT, Asimetrik Tahkim Sözleşmelerinin Geçerliliği, (2019)1 ASBÜ Hukuk Fakültesi Dergisi, s. 3-65.

Saeid Eshragh SHAHPORİ/Zeynab Porkhaghan SHAHREZAEI, Position of Commercial Arbitration in Resolving Disputes among Customers and Banks in Iran, (2017)10 J Pol & L s. 174-181.

İlhan SUNGUR, Türkiye’de Banka ve Kredi Kartları Operasyonlarının Hukuki Çerçevesi, İstanbul 2013.