

YENİMAHALLE KAYMAKAMLIĞI  
Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Kararıdır.

Şikâyet Eden: Zehra BERBER  
Mustafa Azmi Doğan Anadolu Lisesi Yenimahalle/ANKARA

Şikâyet Edilen: Yapı Kredi Bankası A.Ş.  
Şekerpınar Gebze KOCAELİ

Şikâyet Konusu: Hesap İşletim Ücreti ve Kredi Kartı Üyelik Ücreti

Şikâyet Tarihi: 07.05.2010

**Olayın Özeti:** Tüketici Zehra BERBER şikâyet edilen bankada bulunan 1481 46 nolu hesabından hesap işletim ücreti bedeli adı altında 35,00 TL, numaralı kredi kartının 2005+2006+2007+2008+2009 yıllarına ait ekstrelerinde 145,00 TL üyelik ücreti adı altında toplamda 180,00 TL borç tahakkuk ettirildiğini, belirterek hesabından kesilen 180,00 TL nin iadesini talep etmiştir.

**ŞİKÂYET EDİLENİN SAVUNMASININ ÖZETİ:** Şikâyet edilen bankaya posta yoluyla tüketicinin şikâyet dilekçesi ve ekleri iletilmiş, Bankanın göndermiş olduğu cevabi yazıda tüketicinin alınan hesap işletim ücretinin ve kredi kartı üyelik ücretinin yürürlükte bulunan yasa ve mevzuata, bankacılık uygulamalarına uygun bulunmaktadır denilmektedir.

**İNCELEME VE GEREKÇE:** Yapılan inceleme neticesinde şikâyet olunan bankaca şikâyetçiden alınan üyelik ücretinin; 4822 Sy. Kanun ile değişik 4077 Sy. Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 6 maddesinin 1. fıkrasında hükmünü bulan; "Sattıcı ve sağlayıcının tüketiciyle müzakere etmede , 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 her türlü tüketicinin oluşturduğu sözleşmede yer alan haksız şartlar tüketici için bağlayıcı değildir.Eğer bir sözleşme şartı önceden hazırlanmışsa ve özellikle standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine etki edememişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir.Bir sattıcı veya sağlayıcı bir standart şartın münferiden tartışıldığını ileri sürüyorsa , bunu ispat yükü ona aittir." Denilmektedir.

Yine , 5464 Sy. Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanununun "Altıncı Bölüm" başlığı, "Sözleşme Şekli ve Genel İşlem Şartları" şeklinde düzenlendiği halde, gerek Yasa'da gerekse de uygulama Yönetmeliğin'de Genel İşlem Şartları tanımlanmamıştır. Genel İşlem Şartları; Taraflardan birinin, ileride kurulacak bir sözleşmeye dahil edilmek üzere, henüz sözleşme kurulmadan önceki aşamada, sözleşme içeriğini tek başına belirleyip, bunu bir düzenlemeye bağladıktan sonra, bu içerik üzerine hiçbir etkisi bulunmayan diğer tarafa (sözleşene) sunduğu kayıt ve koşullardır.

Gerek haksız şartlar gerekse de Genel İşlem Şartları , sözleşmenin taraflarının sözleşme koşullarını serbestçe tartışarak üzerinde anlaşmalarını öngören "sözleşme serbestisi" yerini , bir tarafın sözleşme bağımlılığına bırakmaktadır. Sözleşme özgürlüğü ilkesi, tüketici aleyhine olarak bozulmuştur.



Tüketicinin b zulan bu dengeye kürsi hukukten korunması gerekmektedir. Sözleşme  zg rl ğ n n, Sözleşmede yer alan haksız şartlar aracılığı ile tek yanlı olarak kullanılarak, dürüstlük kuralı ile bağdaşmayacak şekilde sözleşme içeriğinin değiştirilmesi; diğer tarafın aynı özgürlüğü kullanması engellenerek, onun zarara uğratılması; sözleşme özgürlüğü kurumunun k tt ye kullanılması anlamına gelir. M.K. 2 maddesi hükmüne göre " Herkes haklarını kullanırken ve borçlarını ifa ederken dürüstlük kurallarına uygun davranmak zorundadır. Hakların k tt ye kullanılmasını kanun korumaz."

Sözleşme  zg rl ğ  kurumuna işlerlik sağlanması ve korunmasında sadece bireyin değil, toplumunda menfaati vardır; düzenleyici kuralların sistemli bir şekilde tek taraflı olarak bertaraf edilmesi, sözleşme mekanizmasının bertaraf edilmesine neden olur. Bu nedenlerle sözleşmede yer alan haksız şartlar, M.K.'nin 2. maddesine de aykırılık teşkil etmektedir.

İktisadi hayatta tüketicisi, hukuki işlemlerin zayıf tarafını teşkil etmektedir. T.C. Anayasa'sının 2. Maddesinde yer alan Sosyal devlet ilkesi, ekonomik yönden zayıf bulunanların, g c l  bulunanlara karşı korumasını zorunlu kılmaktadır. Keza sosyal adalet, eşitlik ve sosyal devlet ilkeleri karşısında, iktisaden g c l  olanın, kendi hazırlayacağı haksız şartlar içerir sözleşmeler ile bazı ayrıcalıklar kazanmasına olanak tanımak mümkün değildir.

Yukarıda açıklanan nedenlerle; somut olayda Őikayet iden alınan üyelik  creti ve hesap işletim ücretinin, sözleşmede yer alan haksız şart niteliğinde olduğundan Őikayetçinin Őikayetinde haklı olduğu kanaatine varılmıştır.

**HÜKÜM:** Dosyanın incelenmesi sonucunda, yukarıda açıklanan gerekçelerden dolayı tüketicinin talebinin kabulüne, 180,00 TL nin Őikayet edilen banka tarafından t keticisiye iadesine, iř bu kararın yönetmeliğin 24.Maddesi uyarınca ilan edilmesine, 15 gün içinde Tüketicisi Mahkemesine itirazı kabul olmak üzere oy birliği ile karar verilmiştir.

Başkan  
Kenan CİFT I  
Kayınakarı  
Hakem Heyeti  
Başkanı

 ye  
Av. . Ulaş PEKER  
Baro Temsilcisi

 ye  
Ahmet YURTSEVEN  
T k.Hak.Deru.Tems.

İrfan KAYATÜRK  
Tic. Od. Tems.

Osman AYAZ  
Bld. Bşk.Tems.

Raportör  
A. ARINMIş

KESİLMEDİ  
Osman KESİLMEDİ  
V.H.K. İşletmeni  
13-07-2010