

İBN HALDUN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
ÖZEL HUKUK ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

TASARRUF FİNANSMAN SÖZLEŞMESİNDEN DOĞAN
UYUŞMAZLIKLARIN TAHKİM VE DİĞER
ALTERNATİF UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YÖNTEMLERİ
İLE ÇÖZÜMÜ
(TÜKETİCİ HUKUKU BAĞLAMINDA)

HÜSEYİN YAĞIZHAN KOL

TEZ DANIŞMANI
PROF. DR. ALİ YEŞİLİRMAK

İSTANBUL, 2025

İBN HALDUN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
ÖZEL HUKUK ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

TASARRUF FİNANSMAN SÖZLEŞMESİNDEN DOĞAN
UYUŞMAZLIKLARIN TAHKİM VE DİĞER
ALTERNATİF UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YÖNTEMLERİ
İLE ÇÖZÜMÜ
(TÜKETİCİ HUKUKU BAĞLAMINDA)

HÜSEYİN YAĞIZHAN KOL

TEZ JÜRİSİ ÜYELERİ
PROF. DR. ALİ YEŞİLİRMAK (TEZ DANIŞMANI)
PROF. DR. OĞUZ ATALAY
DR. ÖĞR. ÜYESİ ÖMER FARUK KAFALI

İSTANBUL, 2025

TEZ ONAY SAYFASI

Bu tez tarafımızca okunmuş olup kapsam ve nitelik açısından, Özel Hukuk alanında yüksek lisans derecesini alabilmek için yeterli olduğuna karar verilmiştir.

Tez Jürisi Üyeleri

Unvan – Ad Soyad

Kanaati

İmza

Bu tezin İbn Haldun Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü tarafından konulan tüm standartlara uygun şekilde yazıldığı teyit edilmiştir.

Teslim Tarihi

Mühür/İmza

AKADEMİK DÜRÜSTLÜK BEYANI

Bu çalışmada yer alan tüm bilgilerin akademik kurallara ve etik ilkelere uygun olarak toplanıp sunulduğunu, söz konusu kurallar ve ilkelerin zorunlu kıldığı çerçevede, çalışmada özgün olmayan tüm bilgi ve belgelere, alıntılama standartlarına uygun olarak referans verilmiş olduğunu beyan ederim.

Adı Soyadı:

İmza:



ÖZ

TASARRUF FİNANSMAN SÖZLEŞMESİNDEN DOĞAN UYUŞMAZLIKLARIN TAHKİM VE DİĞER ALTERNATİF UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YÖNTEMLERİ İLE ÇÖZÜMÜ (TÜKETİCİ HUKUKU BAĞLAMINDA)

Kol, Hüseyin Yağızhan

Özel Hukuk Yüksek Lisans Programı

Öğrenci No.: 224006001

Open Researcher and Contributor ID (ORC-ID): 0000-0003-1776-2522

Ulusal Tez Merkezi Referans No.: 10703534

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Ali Yeşilirmak

Nisan 2025, 167 Sayfa

Bu çalışma, tasarruf finansman sözleşmesinden doğan tüketici uyuşmazlıklarının tahkim ve diğer alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleriyle çözümünü incelemektedir. Tasarruf finansman sistemi, uzun vadeli birikim ve konut finansmanı sağlamada önemli bir rol oynarken, bu sistemden doğan uyuşmazlıkların etkin bir şekilde çözülmesi hem tüketiciler hem de finansal kuruluşlar açısından büyük önem taşımaktadır. Türkiye’de tüketici uyuşmazlıklarında mevcut çözüm yolları, tüketici hakem heyetler, dava şartı arabuluculuk ve mahkemeye başvuru süreçleri ile sınırlıdır. Ancak, bu mekanizmalarda taraf iradesi ön planda değildir.

Bu çalışmanın amacı, Türkiye’deki çözüm yollarının yeterliliğini sorgulamak ve bu alanda daha etkin çözüm mekanizmaları geliştirilmesi için alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin uygulanabilirliğini incelemektir. Ayrıca, bu araştırma, diğer ülkelerdeki, özellikle tüketici finansmanından doğan uyuşmazlıkların, çözüm yöntemleri hakkındaki benzer düzenlemeleri de inceleyerek Türkiye’deki çözüm mekanizmalarının geliştirilmesi için öneriler sunmaktadır.

Çalışma kapsamında, tüketici uyuşmazlıklarının tahkime elverişliliği konusu, Almanya, İsviçre, Birleşik Krallık, Amerika Birleşik Devletleri ve Avrupa Birliği

Hukuku ile karşılaştırmalı olarak ele alınmıştır. Türkiye’de mevcut Yargıtay’ın görüşü, tüketici uyuşmazlıklarının tahkime elverişli olmadığı yönünde olsa da diğer ülkelerde tüketici dostu tahkim uygulamaları geliştirilmiştir. Örneğin, Almanya’da tüketici uyuşmazlıklarına ilişkin tahkim sözleşmesi ayrı bir belgede düzenlenmelidir. İsviçre’de ise tüketici uyuşmazlıklarına ilişkin tahkim sözleşmesi ancak ihtilaf ortaya çıktıktan sonra akdedilebilirken, Birleşik Krallık’ta belirli parasal sınırların altındaki tahkim sözleşmeleri, “*haksız şart*” olarak değerlendirilmektedir. Amerika’da ise tahkim uygulaması federal eyaletlerde ufak nüans farklılıkları göstermekte, fakat yaygın olarak uygulanmaktadır.

Ayrıca çalışmada, Türkiye’de tüketici uyuşmazlıklarında sektör bazlı alternatif uyuşmazlık çözüm mekanizmalarının geliştirilmesi önerilmiştir. Bu bağlamda, gerekli hukuki altyapının sağlanması halinde, tasarruf finansman sektörüne özgü, tasarruf finansman şirketlerinin bünyesinde bulunduğu meslek kuruluşu ile bir tahkim merkezi anlaşma yapabilir ve merkez bünyesinde seri tahkim kurallarının uygulanacağı bir hakem müessesesi kurulabilir. Önerilen model hem tüketici haklarını koruyacak hem de finansal uyuşmazlıkların daha hızlı ve düşük maliyetle çözülmesini sağlayacaktır.

Anahtar Kelimeler: Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri, Tahkim, Tasarruf Finansman Sözleşmesi, Tüketici Finansmanı, Tüketici Hukuku, Uyuşmazlık Çözümü.

ABSTRACT

ARBITRATION AND OTHER ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION METHODS FOR DISPUTES ARISING OUT OF SAVINGS FINANCE CONTRACT (IN THE CONTEXT OF CONSUMER LAW)

Kol, Hüseyin Yağızhan

MA in Private Law

Student ID: 224006001

Open Researcher and Contributor ID (ORCID): 0000-0003-1776-2522

National Thesis Center Reference No.: 10703534

Thesis Supervisor: Prof. Ali Yeşilirmak

April 2025, 167 Pages

This study explores the resolution of consumer disputes arising from savings finance contracts through arbitration and other ADR methods. The savings finance system is vital for long-term savings and housing finance, making effective dispute resolution crucial for both consumers and financial institutions. In Türkiye, current remedies for consumer disputes are limited to consumer committees, compulsory mediation, and court proceedings. However, these mechanisms are mandatory and do not prioritize the parties will.

The study aims to assess the adequacy of existing remedies in Türkiye and explore the applicability of ADR methods to develop more effective mechanisms. It also examines similar regulations in other countries, focusing on consumer finance disputes, and offers recommendations for improving resolution mechanisms in Türkiye.

The research compares the arbitrability of consumer disputes within the legal systems of Germany, Switzerland, the UK, the USA, and the EU. While currently Türkiye's Court of Cassation considers consumer disputes as non-arbitrable, other countries have developed consumer-friendly arbitration practices. In Germany, consumer arbitration agreements must be in a separate document; in Switzerland, arbitration agreements

concluded after the dispute has arisen are valid; in the UK, arbitration agreements below certain monetary thresholds are considered “*unfair terms*”; and in the USA, arbitration is widely practiced but varies from state to state.

The study also suggests creating sector-based ADR mechanisms for consumer disputes in Türkiye. In this context, if the necessary legal infrastructure is provided, an arbitration center specific to the savings finance sector may enter into an agreement with the professional association of savings finance companies and an arbitral institution may be established within the arbitration center where serial arbitration rules will be applied. This model would protect consumer rights while ensuring faster and cost-effective resolution of financial disputes.

Keywords: Alternative Dispute Resolution Methods, Arbitration, Consumer Finance, Consumer Law, Dispute Resolution, Savings Finance Contract.

TEŞEKKÜR

Çalışmamı ilerletirken karşılaştığım zorluklar sırasında bana sürekli moral ve motivasyon kaynağı olan aileme, gösterdikleri anlayış, sabır ve kesintisiz destekleri için en içten teşekkürlerimi sunarım. Her şeyden önce, bu çalışma tamamen onlar sayesinde. Onların varlıkları bana güç vermiş, her engelin üstesinden gelmemi sağlamıştır. Fedakarlıkları ve her zaman bana duydukları inanç, bu yolculuğun en değerli parçası olmuştur.

Bu tez çalışmasının her aşamasında bana değerli rehberlik ve yönlendirmeleriyle katkı sağlayan, asistanı olmaktan büyük gurur duyduğum tez danışmanım Sayın Prof. Dr. Ali YEŞİLIRMAK'a, katkılarından dolayı en içten teşekkürlerimi sunarım. Sayın Hocam, yalnızca akademik anlamda değil, akademi dışındaki değerli tecrübeleriyle de bana önemli kazançlar sağlamış ve hem bu çalışmanın kalitesini artırmamda hem de genel iş kalitemi geliştirmemde büyük rol oynamıştır. Onun derin bilgi birikimi, sabrı ve her aşamada sunduğu kıymetli öneriler, bu sürecin her adımında bana rehberlik etmiştir. Birlikte geçirdiğimiz bu dönem, hayatımın en öğretici ve değerli deneyimlerinden biri olmuştur. Kendisine olan minnettarlığımı kelimelerle ifade etmek oldukça güçtür.

Tezin hazırlanmasında büyük katkı sağlayan hem çok değerli bir hocam hem de kıymetli bir abim olan Sayın Dr. Öğr. Üyesi Ömer Faruk KAFALI'ya, tez konusunu geliştirme aşamasındaki değerli fikirleri, eleştirileri ve yönlendirmeleri için teşekkür ederim. Öğrencilik ve iş hayatımda bana yol gösteren, değerli katkılarıyla rehberlik eden İbn Haldun Üniversitesi Hukuk Fakültesi eski Dekanı Sayın Prof. Dr. Ömer ÇINAR'a, Dekanımız Sayın Prof. Dr. Şükrü YILDIZ'a ve tez jüri üyesi olarak bu çalışmaya katkı sunan Sayın Prof. Dr. Oğuz ATALAY'a teşekkür ederim. Her birinin sağladığı bilimsel katkılar, bu tezin derinliğini artırmıştır.

Ayrıca, akademik desteğini hiçbir zaman esirgemeyen, birçok çalışmamın her aşamasında yapıcı eleştirileriyle bana rehberlik eden, yalnızca akademik anlamda değil, kişisel gelişimime de önemli katkılarda bulunan, Uyuşmazlık Çözüm Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürü ve Özel Hukuk Bölüm Başkanı Sayın Prof. Dr. Yeliz BOZKURT GÜMRÜKÇÜOĞLU'na da teşekkürü borç bilirim.

Tez sürecinde bana önemli fırsatlar tanıyan ve akademik yolculuğumda önemli bir dönüm noktası olan Tasarruf Finansman Uygulama ve Araştırma Merkezi'nin hem kuruluşunda hem de kuruluş sonrası dönemde araştırmacı olarak görev almamı sağlayan İbn Haldun Üniversitesi Rektörü Sayın Prof. Dr. Atilla ARKAN'a, bana sunduğu imkânlar ve sağladığı akademik destek için teşekkür ederim.

Aynı şekilde, öğrencisi olduğum ve şu an araştırma görevlisi olarak çalıştığım İbn Haldun Üniversitesi Hukuk Fakültesi'nde yer alan tüm akademik ve idari kadroya, bana sundukları değerli destek ve katkılar için şükranlarımı sunarım. Tezimi okuyup, kıymetli yorumlarıyla katkı sağlayan değerli arkadaşım Bünyamin TÜRKMEN'e, üniversite yurt odalarından bu yana devam eden dostluğumuzda bana her türlü yardımı esirgemeyen değerli arkadaşlarım Abdülkerim PİRİM ve Mehmet Emin AYDIN'a, ayrıca hem iş arkadaşım hem de dostum olan Ar. Gör. Abdülmecit GÜLDAĞI'na verdikleri destek ve yardımlar için özellikle teşekkür ederim.

Son olarak, bu tezin bilimsel temellerini oluşturan literatür araştırmalarımında yer alan yazarlar ve kaynaklar, dolaylı yoldan da olsa bu çalışmanın şekillenmesinde büyük katkılar sağlamışlardır. Onların değerli eserleri ve fikirleri, tezin temelini oluşturmuş ve bu akademik yolculukta bana ilham vermiştir. Kendilerine, bu süreçte sağladıkları katkılar için teşekkür ederim.

Hüseyin Yağızhan KOL
İSTANBUL, 2025

İÇİNDEKİLER

ÖZ	iv
ABSTRACT	vi
TEŞEKKÜR	viii
İÇİNDEKİLER	x
KISALTMALAR LİSTESİ	xiv
BÖLÜM I GİRİŞ	1
BÖLÜM II DÜNYADA VE TÜRKİYE’DE TASARRUF FİNANSMAN FAALİYETİ	8
2.1. Genel Olarak.....	8
2.1.1. Genel Olarak Konut Finansmanı	9
2.1.2. Tasarruf Finansman Sistemine Özgü Kavramlar.....	13
2.1.2.1. Genel Olarak.....	13
2.1.2.2. Organizasyon Ücreti.....	14
2.1.2.3. Tasarruf Tutarı	15
2.1.2.4. Tasarruf Dönemi	15
2.1.2.5. Tasarruf Fon Havuzu	15
2.1.2.6. Tahsisat	17
2.1.2.7. Finansman Dönemi.....	17
2.1.2.8. İhtiyat Fonu	18
2.1.2.9. Sistemdeki Modeller.....	18
2.1.2.9.1. Çekilişli Model	19
2.1.2.9.2. Çekilişsiz Model.....	22
2.2. Dünyada Tasarruf Finansman Sistemi	24
2.2.1. Dönüşümlü Kredi Tasarruf Birlikleri (Rotating Savings and Credit Associations-RoSCA)... ..	24
2.2.2. Birleşik Krallık Yapı Toplulukları (Building Societies).....	26
2.2.3. Amerikan Kredi ve Tasarruf Birlikleri (Savings and Loans Associations) ..	28
2.2.4. Alman Yapı Tasarruf Sandıkları (Bausparkassen)	29
2.2.5. Fransız Yapı Tasarruf Sistemi (Epargne d’Logement)	31
2.2.6. Jak Bankacılığı	32
2.3. Türkiye’de Tasarruf Finansman Sistemi ve Sistemin Gelişimi	32
2.3.1. Genel Olarak.....	33

2.3.2. 7292 Sayılı Finansal Kiralama, Faktoring, Finansman ve Tasarruf Finansman Şirketleri ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Öncesi Dönem...	34
2.3.3. 7292 Sayılı Finansal Kiralama, Faktoring, Finansman ve Tasarruf Finansman Şirketleri ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Sonrası Dönem..	35
2.4. Tasarruf Finansman Sözleşmesinin Hukuki Niteliği	38
BÖLÜM III TASARRUF FİNANSMAN SÖZLEŞMESİNDEN DOĞAN UYUŞMAZLIKLARIN TAHKİM VE DİĞER ALTERNATİF UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YÖNTEMLERİ İLE ÇÖZÜMÜ	42
3.1. Genel Olarak	42
3.2. Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri	44
3.2.1. Doğrudan Görüşme	44
3.2.1.1. Genel Olarak	44
3.2.1.2. Sulh	45
3.2.1.3. Avukatlık Kanunu m.35/A	46
3.2.2. Arabuluculuk	47
3.2.3. Hakem Bilirkişilik	50
3.2.4. Tahkim	51
3.2.4.1. Genel Olarak	51
3.2.4.2. Tahkim Sözleşmesi	53
3.2.4.3. Tahkime Elverişlilik	57
3.2.4.3.1. Genel Olarak	57
3.2.4.3.2. Tahkime Elverişlilik Türleri	59
3.2.4.3.3. Kamu Düzeni ve Tahkime Elverişlilik	61
3.2.4.3.4. Tahkime Elverişsizlik İtirazı	62
3.2.5. Tüketici Uyuşmazlıklarının Tahkim Edilebilirliğine İlişkin Yaklaşımlar	63
3.2.5.1. Genel Olarak	63
3.2.5.2. Tüketici İşlem Kavramı	65
3.2.5.3. Liberal Yaklaşım	67
3.2.5.4. Muhafazakâr Yaklaşım	69
3.2.5.4.1. Usule İlişkin Kısıtlamalar Yaklaşımı	70
3.2.5.4.2. Maddi Kısıtlamalar Yaklaşımı	70
3.3. Dünyada Tüketici Hukuku Bağlamında Tüketici Finansman Uyuşmazlıklarının Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri ile Çözümü	73
3.3.1. Avrupa Birliği Hukuku	73

3.3.1.1. Genel Olarak Avrupa Birliği Hukuku'nda Tüketici Uyuşmazlıklarının Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri ile Çözümü	74
3.3.1.2. Avrupa Birliği Hukuku'nda Tüketici Uyuşmazlıklarının Tahkim Yolu ile Çözümü	76
3.3.2. Alman Hukuku.....	79
3.3.2.1. Genel Olarak	79
3.3.2.2. Alman Hukukunda Tüketici Hakem Heyetleri (Verbraucherschlichtungsstelle)	81
3.3.2.3. Alman Hukukunda Tüketici Uyuşmazlıklarında Tahkim	86
3.3.3. İsviçre Hukuku.....	88
3.3.3.1. Genel Olarak	88
3.3.3.2. İsviçre Hukukunda Tüketici Finans Uyuşmazlıklarında Ombudsmanlık..	90
3.3.3.3. İsviçre Hukukunda Tüketici Uyuşmazlıklarında Tahkim	92
3.3.4. Birleşik Krallık Hukuku.....	95
3.3.4.1. Genel Olarak	95
3.3.4.2. Birleşik Krallık Hukukunda Tüketici Finans Uyuşmazlıklarında Ombudsmanlık	98
3.3.4.3. Birleşik Krallık Hukukunda Tüketici Uyuşmazlıklarında Tahkim	101
3.3.5. ABD Hukuku	103
3.4. Türkiye'de Tasarruf Finansman Sözleşmesi Özelinde Tüketici Finansman Uyuşmazlıklarının Çözüm Yöntemleri.....	107
3.4.1. Genel Olarak	107
3.4.2. Tüketici Hakem Heyetleri.....	111
3.4.3. Arabuluculuk	116
3.4.3.1. Tüketici Uyuşmazlıklarında İhtiyari Arabuluculuk	116
3.4.3.2. Tüketici Uyuşmazlıklarında Dava Şartı Arabuluculuk	117
3.4.4. Mahkeme Yolu ile Çözüm	121
3.4.5. Tahkim	122
3.4.5.1. Türkiye'de Tahkim.....	122
3.4.5.2. Türkiye'de Tüketici Uyuşmazlıklarının Tahkime Elverişliliği.....	123
3.5. Tasarruf Finansman Sözleşmesinden Doğan Uyuşmazlıkların Tahkim ve Diğer Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yollarıyla Çözümünde Karşılaşılabilecek Sorunlar ve Çözüm Önerileri	129
3.5.1. Genel Olarak	129

3.5.2.	Türkiye’de Tüketici Uyuşmazlıklarında Tahkim Nasıl Uygulanabilir?..	130
3.5.3.	Tahkim Merkezi Bünyesinde Kurulacak Tüketici Hakem Kurumu	135
3.5.3.1.	Genel Olarak	135
3.5.3.2.	Başvuru Ücreti, Yargılama Masrafları ve Sistemin Fonlanması.....	138
3.5.3.2.1.	Zorunlu Katılım Esasına Dayalı Olarak Tasarruf Finansman Şirketlerinin Katkı Payları	139
3.5.3.2.2.	Başvuru Ücretleri ve İşlem Masrafları	140
3.5.3.2.3.	Devlet Desteği ve Teşvikler.....	141
3.5.3.3.	Hakemler.....	141
3.5.3.3.1.	Hakemlerin Seçimi	141
3.5.3.3.2.	Bağımsızlık ve Tarafsızlık	142
3.5.3.3.3.	Uzmanlık	143
BÖLÜM IV SONUÇ	145
REFERANSLAR	149
ÖZGEÇMİŞ	169

KISALTMALAR LİSTESİ

AAA	American Arbitration Association
AB	Avrupa Birliği
ABAD	Avrupa Birliği Adalet Divanı
ABD	Amerika Birleşik Devletleri
ADR	Alternative Dispute Resolution
AUÇ	Alternatif Uyuşmazlık Çözümleri
BaFin	The Federal Financial Supervisory Authority
BDDK	Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BGH	Bundesgerichtshof
Bkz	Bakınız
BMHH	Bireysel Müşteri Hakem Heyeti
bs.	Bası, Baskı
C.	Cilt
CPI	Consumer Price Index
DISP	Dispute Resolution Complaints Handbook
E.	Esas
Ed.	Editör
EnWG	Energiewirtschaftsgesetz
EU	European Union
FAA	Federal Arbitration Act
FCA	Financial Conduct Authority
FDF	Federal Finance Department
FINSOM	Financial Services Ombudsman
FinSA	Federal Act on Financial Services
FinSV	Finanzschlichtungsstellenverordnung
FKB	Finansal Kurumlar Birliği
FOS	Financial Ombudsman Service
FSMA	Financial Services and Markets Act
K.	Karar
m.	Madde
HD	Hukuk Dairesi

HMK	6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu
HUAK	6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu
HUMK	1086 sayılı Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu
İİK	2004 sayılı İcra ve İflas Kanunu
İSTAC	İstanbul Tahkim Merkezi
İTOTAM	İstanbul Ticaret Odası Tahkim ve Arabuluculuk Merkezi
MTK	Milletlerarası Tahkim Kanunu
ODR	Online Dispute Resolution
RoSCA	Rotating Savings and Credit Association
SchwIPRG	Bundesgesetz über das Internationale Privatrecht
SchwZPO	Schweizerische Zivilprozessordnung
sy	sayı
T.	Tarih
TBB	Türkiye Barolar Birliği
TBK	6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu
TFŞY	Tasarruf Finansman Şirketlerinin Kuruluş ve Faaliyet Esasları Hakkında Yönetmelik
THH Teb.	Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği
THH	Tüketici Hakem Heyeti
TOBB	Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği
TKG	Telekommunikationsgesetz
TKHK	6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
vb.	Ve benzeri
vd.	Ve devamı
U.K.	United Kingdom
UKlaG	Unterlassungsklagengesetz
U.S.A.	United States of America
VSBG	Verbraucherstreitbeilegungsgesetz
WpHG	Wertpapierhandelsgesetz
YTS	Yapı Tasarruf Sandığı
ZPO	Zivilprozessordnung

BÖLÜM I

GİRİŞ

Ekonomi kelimesi Yunanca'da “*hane halkını yöneten kişi*” anlamına gelen “*oikonomos*” kelimesinden gelmektedir. Bir toplumun yönetimi de hane halkının yönetimine benzemektedir. Diğer bir ifadeyle, hangi işlerin kimler tarafından hangi sırayla yapılacağına karar verilmesi gerekmektedir. Verilecek bu kararlar sınırlı kaynakların olduğu Dünyada oldukça önem arz etmektedir. Kaynakların varlığının sınırlı olmasından ötürü insanlar istediği tüm mal ve hizmetlere istedikleri her zaman ulaşamamaktadırlar¹. Bu bağlamda, insanlar hayatlarını daha güvenilir bir şekilde devam ettirebilmek için öncelikle bazı temel ihtiyaçlarını gidermek isteyeceklerdir². Bu ihtiyaçların başında da barınma ihtiyacı gelmektedir ve barınma ihtiyacının karşılanması tüketici tercihlerinde öncelenecektir. Fakat, barınma ihtiyacı gibi bazı başka ihtiyaçların temini maliyetli olmakta ve günümüzde çalışanlar emekleri karşılığı aldıkları ücretlerle bu maliyetlerin altından kısa vadede kalkamamaktadırlar. Bu durum bir başka ihtiyaç olan bireysel finansman ihtiyacını ortaya çıkarmaktadır. Böylece, insanlar barınma ihtiyaçlarını karşılamak için bireysel finansmana ihtiyaç duymaktadır. Bu yüzden maliyetlerin karşılanabilmesi için çeşitli finansman sistemleri yüzyıllar boyunca geliştirilmiştir³. Finansman sistemleri de finansman ihtiyacı talep eden kitlelerin isteklerine göre kendi içlerinde zamanla farklılaşmıştır.

Günümüzde finansman faaliyetlerinin ekseriyeti bankalar aracılığı ile gerçekleşmektedir. Ancak bankalarda uygulanan faiz oranlarının yüksek olması veya finansman ihtiyacına sahip kişilerin faiz hassasiyetine sahip kişiler olması, bireyleri geleneksel bankacılık dışı finansman arayışlarına yöneltmektedir. Faiz hassasiyetine sahip kişiler finansman desteği için katılım bankalarına yönelmekte, ancak katılım

¹ N. Gregory Mankiw, *Principles of Microeconomics*, 10. bs (Boston, USA: Cengage, 2013), 1.

² Abraham H. Maslow, “A Theory of Human Motivation”, *Psychological Review*, 50, sy 4 (1943): 370.

³ Bankalar'ın dışındaki finansal kuruluşlar için bkz. <<https://www.fkb.org.tr/sectorler/>> (Erişim tarihi 08.02.2025).

bankalarının da toplam bankacılık sektörü içerisindeki payları oldukça düşük olduğu gözükmektedir⁴. Bu durum, faiz hassasiyetine sahip tasarruf sahiplerinin başka finansal araçları değerlendirdiğini ve değerlendirmek istediğinin bir göstergesi olabilir⁵. Bu bağlamda, faiz hassasiyetine sahip tasarruf sahibi kişilerin, tasarruf finansman sözleşmesine konut, araba ve çatılı işyeri finansmanı için son yıllarda gösterdiği ilginin katlanarak arttığı gözlemlenmektedir⁶.

Türkiye’de tasarruf finansman sözleşmesi 6361 sayılı Finansal Kiralama, Faktoring, Finansman ve Tasarruf Finansman Şirketleri Kanunu’nda düzenlenmiştir⁷. Bu Kanunun m.39/A’sine göre, belirli bir tasarruf tutarı ve dönemine bağlı olarak önceden belirlenmiş koşulların gerçekleşmesi şartıyla konut, çatılı iş yeri veya taşıt edinimi için müşteriye finansman kullanma hakkı veren, şirkete ise müşteriye ait birikmiş tasarruf tutarını yönetme, geri ödeme ve finansman kullandırma yükümlülüğü ile organizasyon ücreti alma hakkı veren, faizsiz finansman esaslarına göre düzenlenen sözleşmelerdir. İleride değinileceği üzere bu sözleşmenin Dünyada faizli türleri de mevcuttur. Tasarruf finansman sözleşmesine hem gerçek kişiler hem de tüzel kişiler taraf olabilmekte, sözleşmenin tarafının niteliğine göre sözleşme ticari veya tüketici işlemi niteliğinde olabilmektedir. Bu çalışmada ticari işler dışarıda bırakılarak tüketici işlemi özelinde tasarruf finansman sözleşmesi mercek altına alınacaktır. Çünkü, sistem bir grup insanın yapmış olduğu tasarrufların bir araya getirilerek birbirilerinin ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulu olduğundan, sisteme kayıtlı kişilerin ekseriyeti tüketici niteliğindedir⁸. Ayrıca, ticari uyuşmazlıkların tahkim ve Alternatif Uyuşmazlık Çözümü (AUÇ) yoluyla çözümlenmesi konusunda hukukumuzda bir sorun olmamakla

⁴ BDDK’nın 2024 Aralık ayı için yayınlamış olduğu “Aylık Bankacılık Sektörü Verileri”nde toplam 2.022.087 Milyon TL tüketici kredisi kullanıldığı belirtilmiştir. Bu miktarın sadece 76.644 Milyon TL’si katılım bankalarından kullanılan finansmandır. <<https://www.bddk.org.tr/BultenAylık>> (Erişim tarihi 08.02.2025).

⁵ Mustafa Beybur ve Murat Çetinkaya, “Tasarrufa Dayalı Faizsiz Finans Sistemine Jak Bankacılık Ve Karz-I Hasen Sistemi Önerisi”, *The Journal of Social Science* 5, sy 9 (25 Şubat 2021): 270.

⁶ Murat Ergüven ve Ferudun Kaya, “Tasarrufa Dayalı Finans Sisteminin Sürdürülebilirliğinin Sağlanması ve Finansal Ekosistem İçinde Yerini Alması Üzerine Bir Araştırma”, *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi* 5, sy 4 (31 Aralık 2020): 765. ; FKB’nin yayınlamış olduğu “2024 3. Çeyrek Sektör Değerlendirme Raporu”na göre Tasarruf Finansman Sektörü aktif büyüklüğü 2023 yılı üçüncü çeyreğine göre %59 oranında büyümüştür. <https://www.fkb.org.tr/Sites/1/upload/files/2024_3.ceyrek_Finansman_Sektor_Degerlendirme-3999.pdf> (Erişim tarihi 08.02.2025).

⁷ 21.11.2012 Tarih ve 28496 Sayılı Resmî Gazete’de yayınlanan 6361 sayılı Finansal Kiralama, Faktoring, Finansman ve Tasarruf Finansman Şirketleri Kanunu.

⁸ Muammer Fatih Öztürk, *Türk Hukukunda ve İslam Hukukunda Tasarruf Finansman Sözleşmeleri* (İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2024), 72.

birlikte tüketici niteliğindeki uyuşmazlıkların tahkim ve AUÇ yöntemleriyle çözümü tartışılmaktadır. Bu sebeple anılan uyuşmazlıkların çözümü hususu çalışmamıza konu teşkil etmektedir.

Tüketici işlemleri incelendiği zaman, oldukça dinamik bir yapıya sahip olduğu gözlemlenmektedir. Çünkü insanların ihtiyaçları hiçbir zaman bitmemekte, sınırlı kaynaklarla sonsuz ihtiyaçlar karşılanmaya çalışılmaktadır. Bu yüzden finansman sistemleri de türevlenmekte ve gittikçe karmaşık bir hale bürünmektedir. Bu bağlamda, tüketiciler karmaşık finansal alanlarda işlem yaparken, uyuşmazlıkların ortaya çıkma olasılığı her geçen gün artmaktadır⁹. Nitekim, tüketiciler büyük firmalar karşısında kendilerini zayıf konumda bulmakta, hatta rekabetin çok yüksek olmadığı finansman piyasalarında finansman sağlayıcılarına muhtaç kalmaktadırlar¹⁰. Bankacılık sektörü için bankalar açısından uyuşmazlıkların çözümü basittir. Nitekim, örneğin 2004 sayılı İcra ve İflas Kanunu¹¹ (İİK) m.150/I'ya göre ipoteğin paraya çevrilmesi yoluyla takibin bir kredi alacağına dayandığını gösteren cari hesabın kesilmesine ilişkin hesap özetinin veya kısa, orta, uzun vadeli kredi hesabının muaccel kılınmasına ilişkin hesap özetini veya gayrinakdi kredinin ödenmiş olması nedeniyle tazmin talebinin veya borcun ödenmesine ilişkin ihtarın varlığı ilamlı takip başlatmak için yeterli olacaktır¹². Banka dışında kalan bazı finansman kuruluşları da 6361 Sayılı Kanun'un 33. maddesinin 3. fıkrasına göre finansal kiralama sözleşmelerinde bu imkândan

⁹ BDDK'nın yayınlamış olduğu "TBS Temel Göstergeler Raporu"na göre Eylül 2024 itibarıyla takipteki alacakların (brüt) tutarı 264 milyar TL'dir ve bunun 91 milyar TL'sini tüketici kredileri ve kredi kartları oluşturmaktadır. Konut kredileri ise takipteki toplam kredilerin sadece yüzde 0.3'ünü oluşturmakta yani 273 milyon TL'dir. < <https://www.bddk.org.tr/Veri/EkGetir/8?ekId=346>> (Erişim tarihi 08.02.2025).

Diğer taraftan Ticaret Bakanlığı'nın yayınlamış olduğu "Tüketici Hakem Heyetlerine Yapılan Başvuruların Sektörel Bazda Dağılımı" istatistiklerine göre 2022 yılında Tüketici Hakem Heyetlerine toplam 635.363 başvuru olmuştur, bunların 77.764'si Finansal Hizmetler Sektörü hakkındadır.

¹⁰ Bankacılık sektörünün rekabet yapısı için bkz. Oktay Öksüzler ve Musa Bayır, "Türk Bankacılık Sektörü Rekabet Yapısı Ve Avrupa Birliği İle Karşılaştırması", *Sakarya İktisat Dergisi* 3, sy 1 (2014): 94-112.

¹¹ 09.06.1932 Tarih ve 2128 sayılı Resmî Gazete'de yayınlanan 2004 sayılı İcra ve İflas Kanunu.

¹² Yargıtay, İİK m.150/I'yı dar yorumlamakta, ilgili maddede belirtilen kredi kurumlarının sadece bankalar olabileceğini ifade etmektedir. Bkz. 8HD., 29.09.2014, 24288/17305 "Bu maddede krediyi kullanan tarafın banka ya da finans kurumları veya hükmi şahıslar olması gerektiği yönünde bir kısıtlama getirilmemiştir... Öte yandan, İİK'nun 150/ı ve buna bağlı olarak uygulanacak olan 68/b maddesi alacaklı banka lehine düzenlemeleri içermekte olup, kurumsal ve ciddi bir yapıya ve devletin sıkı denetimine tabi olan bankalar ve kredi veren kuruluşlar yönünden yapılan bu düzenlemelerin, herhangi bir gerçek ya da tüzel kişi alacaklı için de uygulanacağı kabulü ağır sonuçlara yol açabilecektir. Bu nedenle anılan maddedeki düzenleme bankalar için olup, diğer gerçek ya da tüzel kişilerin bu maddeye dayalı olarak ipoteğin paraya çevrilmesi yoluyla ilamlı icra takibi yapmaları mümkün değildir". Aynı yönde kararlar için bkz. 12HD., 13.11.2014, 27116/27086, 12HD., 18.01.2017, 22758/561 (Lexpera Hukuk Bilgi Sistemi).

yararlanabilecektir¹³. Fakat tasarruf finansman şirketleri bu maddeden yararlanamamaktadır. İİK m. 150/I'dan yararlanamayan finansman kuruluşların alacaklarını temin etmeleri için mahkemeye başvurmaktan başka çareleri yoktur. Bu bağlamda, bankalara ve bazı finansman şirketlerine tanınan bu hakkın tasarruf finansman şirketlerine de tanınması gerektiği ifade edilmektedir¹⁴. Ancak, her ne kadar diğer finansman kuruluşlarının İİK m.150/I'den yararlanma hakkı tanınsa bile, Yargıtay'ın değerlendirmesine göre bu hüküm tüketici uyuşmazlıklarında uygulanamaz¹⁵. Bu yüzden, uyuşmazlığı daha hızlı ve nihai olarak çözecek mekanizmalar üzerinde çalışılmalıdır.

Diğer taraftan, tüketici eğer uyuşmazlık belirli bir miktarın altındaysa tüketici hakem heyetine, eğer üstündeyse dava açmadan önce zorunlu/dava şartı arabuluculuk

¹³ “Bu hükme göre ipotek limit ipoteği olsa dahi İİK'nun 150/ı maddesi uyarınca krediyi kullandıran taraf krediyi kullanan tarafa anılan maddede yazılı ihtarı tebliğ ettiği takdirde borçluya icra emri gönderilebileceğini düzenlemektedir. Şu halde bu maddeye göre bankalar İİK'nun 150/ı maddesi uyarınca limit ipoteğine dayalı ilamlı icra takibi yapabilirler. Ayrıca 6361 Sayılı Kanun'un 33/3. maddesi ile yukarıda anılan yasa hükmüne yapılan atfı gereği kredi veren finans kuruluşları da bankalar gibi söz konusu takibi yapabilir” Yargıtay 12HD., 22.10.2015, 20239/25680 (Lexpera Hukuk Bilgi Sistemi).

¹⁴ Abdurrahman Çetin, “Yeni Alternatif Finansman Modeli: Tasarruf Finansman Sektörü İçin Öneriler”, *Uluslararası İslam Ekonomisi ve Finansı Araştırmaları Dergisi* 10, sy 1 (25 Mart 2024): 99.

¹⁵ Yargıtay İİK m.150/ı hükmünün tüketici kredisinden doğan alacaklar bakımından uygulanmayacağını ifade etmektedir “Yasa koyucu, bankalardan kredi kullanan bir kısım kredi (tüketici kredisi) lehtarını, bu ağırlaştırıcı hükümlerden ayırık tutmak amacını güttüğünden, takip tarihi itibarıyla yürürlükte olup olmayda uygulanması gereken mülga 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna 4822 sayılı Yasanın 15. maddesi ile eklenen 10. maddesinde; “Tüketici kredisi, tüketicilerin bir mal veya hizmet edinmek amacıyla kredi verenden nakit olarak aldıkları kredidir” şeklinde tanımlama yapıldıktan sonra, maddede bu tür sözleşmelerin yapılma koşulları ile borcun muaccel kılınabilmesi ve temerrüt koşulları farklı ve özel şartlara tâbi tutulmuştur. Yasaya eklenen 10/A maddesinde; kredi kartı ve nakit çekim sureti ile kullanılan kredilerde 10. madde hükümlerinin uygulanacağı belirtildikten sonra, kredi verenin yükümlülükleri de sayılmıştır. Açıklandığı üzere, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, tüketici kredisi niteliğindeki krediyi kullanan borçluları diğer kredi borçlularından ayırık tutmak, tüketicinin koşullarını iyileştirmek ve kolaylaştırmak amacıyla getirilmiş özel bir yasa olup, bu kanun kapsamında verilen krediler nedeniyle borçluların temerrüde düşüp düşmediklerinin, borcun muaccel olup olmadığının, muaccel olan borcun miktarı ve faizinin, yapılan özel sözleşmelerin koşullarında değerlendirilmesi gerekir. Tüketici Yasasına göre daha genel bir yasa olan İİK'nun ilgili maddeleri (İİK'nun 68/b, İİK'nun 150/ı), bu özel yasanın kapsamında kalmayan krediler için uygulanabilir olup, yasa koyucunun açıkça isim belirterek anılan kredilere Tüketici Yasası içerisinde yer vermiş olması da, maksadının, genel kredilerden ayırık tutulması şeklinde olduğunun kabulünü gerektirir. Aksi düşünüldüğünde, tüketici kredilerinde de İİK'nun 68/b koşullarında çekilen ihtarla başlatılan ilamlı takip kesinleştirilmiş olacak, özel yasadaki düzenlenen muacceliyet ve temerrüt koşulları tartışılmadan gayrimenkulün satışı ve dolayısıyla alacağın tahsil gerçekleşecek, tüketici, kendisi lehine getirilen yasa maddelerine rağmen diğer kredi borçluları ile aynı koşullarda icra takibine muhatap kılınarak mağdur edilecektir. Bu durumda alacağın tüketici kredisinden kaynaklanması halinde, borçlunun temerrüde düşüp düşmediği, alacağın muaccel olup olmadığı, ne kadar miktarının tahsil edilebilir olduğu, faiz miktar ve oranlarının tespiti, Tüketici Yasası koşullarında yargılama yapılmasını gerektirir. Bu durumda İİK'nun 68/b ve İİK'nun 150/ı maddelerinin tüketici kredilerinde uygulanma olanağı yoktur.” 12HD., 26.09.2016, 3596/19731 (Lexpera Hukuk Bilgi Sistemi).

müessesine başvurmak zorundadır. Her iki durumda da tüketicinin seçim hakkı bulunmamakta, zorunlu olarak bir mekanizmaya yönlendirilmektedir. Bu yüzden, tüketici uyuşmazlıklarında tarafların iradesinin ön plana çıkaracak bir mekanizma geliştirilmesi faydalı olacaktır. Nitekim, Avrupa Birliği, Alman, İsviçre, Birleşik Krallık ve ABD Hukuklarında özellikle tüketici finansmanına ilişkin uyuşmazlıklara yönelik dava dışı çözüm yöntemleri geliştirilmiştir. Böylece, uyuşmazlıklar daha hızlı, az maliyetli ve esnek bir şekilde çözülmektedir.

Etkin bir uyuşmazlık çözümünün varlığı hiç şüphesiz tasarruf finansmanının hacmini artıracaktır. Basitçe tasarrufların finansmana kazandırılması yoluyla ekonomiye hacim kazandırılması imkanının sağlanmasının son derece değerlidir. Bu sebeple çalışmamızda tasarruf finansman sözleşmelerinde doğan ve tüketici uyuşmazlığı olarak nitelendirilen uyuşmazlıkların tahkim ve alternatif uyuşmazlıklar yoluyla çözümlenmesi incelenecektir.

Tasarruf finansman sözleşmesinin genel çerçevesi çizildikten sonra, tasarruf finansman sözleşmesinden doğan uyuşmazlıkların tahkim ve diğer alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri ile çözümünü üçüncü bölümde incelenecektir. Bu başlıkta alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin genel hatları ifade edilecektir. Ardından, tüketici uyuşmazlıklarında tahkime elverişlilik ve tahkim sözleşmesi kavramları üzerinde durulacak, ilgili kavramlar tüketici hukuku bağlamında özelleştirilerek anlatılacaktır.

6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu¹⁶ (HMK) m. 408 uyarınca, taşınmaz mallar üzerindeki ayni haklardan veya iki tarafın iradelerine tabi olmayan işlerden kaynaklanan uyuşmazlıklar hukukumuzda tahkime elverişli değildir. Bu yüzden, tasarruf finansman sözleşmesi kapsamında taşınmazın üstüne rehin, ipotek konularak taşınmazın aynını etkileyen hususlar çalışmanın inceleme konusu dışında bırakılmıştır. Nitekim, yapmış olduğumuz şifahi görüşmelerde, uygulamada tasarruf finansman sözleşmesinden doğan uyuşmazlıkların çoğu organizasyon ücretinin iadesi, tahsisatın vadedilen tarihte sağlanamaması, tahsisat zamanında konulan teminatın kabulü, tahsisat konusunun ve tutarının değiştirilmesinden kaynaklanmaktadır. Bu bölümde

¹⁶ 12.01.2011 Tarih ve 27836 sayılı Resmî Gazete’de yayınlanan 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu.

ayrıca, Dünya genelinde çeşitli ülke mevzuatlarında bulunan tüketici hukuku bağlamında konut finansman uyuşmazlıklarının alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri ile çözümü incelenecektir.

Çalışmada asıl sorun üçüncü bölümde incelenecek olup, tasarruf finansman sözleşmesinden doğan uyuşmazlıkların tahkim elverişliliği hususu olacaktır. Her ne kadar hukukumuzda taşınmaz mallar üzerindeki aynı haklardan doğan uyuşmazlıklar tahkime elverişli olmasa bile tasarruf finansman sözleşmesinden doğan uyuşmazlıkların önemli bir kısmını taşınmaz malların aynı oluşturmamaktadır. Ancak, çalışma kapsamında ele alacağımız tasarruf finansman sözleşmesi tüketici işlemi bağlamındadır ve Yargıtay'ın görüşü uyarınca hukukumuzda tüketici uyuşmazlıklarının tahkime elverişli değildir¹⁷. Bunun temel nedeni, tahkimin genel olarak adil ve dengeli olduğu varsayımına dayanmasıdır. Ancak tüketici uyuşmazlıklarında, tüketicinin satıcıya göre daha zayıf konumda bulunduğu kabul edildiğinden, tahkimin adil ve dengeli olduğuna ilişkin bu varsayımın geçerliliğini yitirdiği ileri sürülmektedir.

Tüketici uyuşmazlıklarında başvurulacak bir yol olarak tahkim şartının sözleşmelere koyulması Amerika'da sıkça uygulanmaktadır. ABD'de tüketici uyuşmazlıklarının tahkime elverişliliği konusunda getirilen başlıca eleştirilerden biri “*tekrar eden oyuncu*¹⁸” etkisidir. Tekrar eden oyuncu etkisi, finansman sağlayıcılarının tahkimde daha olumlu sonuçlar elde ettiğini ifade etmektedir. Çünkü finansman sağlayıcıları hakem seçim sürecinde hem daha fazla bilgiye sahip olması ve gelecekteki tahkimlerde seçilmek üzere hakemlerin satıcı lehine kararlar vermesi tahkimin adil ve dengeli olmasını ortadan kaldırmaktadır. Avrupa Birliği Hukukunda ise tüketici uyuşmazlıklarının tahkime elverişliliği uzun süre tartışılmış, gelinen noktada tahkime elverişli olduğuna karar verilmiş, ancak günümüzde uyuşmazlık öncesi tahkim şartlarına “*haksız şart*” olarak değerlendirmelerde bulunmaktadır¹⁹. Alman Hukukunda tüketici uyuşmazlıklarında tahkim için mevzuat anlamında herhangi bir kısıtlama olmamakla birlikte, tahkim sözleşmesinin kloz/şart olarak değil, ayrı bir ayrı

¹⁷ 13. HD., 25.9.2008, 3492/11120.

¹⁸ Tekrar eden oyuncu etkisi için bkz. Lisa B. Bingham, “Bingham - Employment Arbitration The Repeat Player Effect.pdf”, *Employee Rights and Employment Policy Journal* 1 (1997): 189-220.

¹⁹ Susanna Tenhunen ve Jonathan Blanckaert, “EU Framework on Alternative Dispute Resolution for Consumers” (European Parliamentary Research Service, 2024).

bir belge ile düzenlenmesi öngörülmüştür. İsviçre’de ise taraflar arasında ihtilaf ortaya çıktıktan sonra yapılan tahkim sözleşmesinin geçerli olduğu düzenlenmektedir. Birleşik Krallık Hukukunda da tahkim şartı geçerli olmakla birlikte, ilgili tahkim şartı “*haksız şart*” ve “*kamu düzeni*” denetimine tabi tutulmaktadır.

Tüketici uyuşmazlıklarının tahkime elverişliliği konusu ele alınırken, Dünya genelinde tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde başvuru alan diğer alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri de incelenecektir. Bu bağlamda, farklı ülkelerde uygulanan alternatif çözüm mekanizmaları değerlendirilecektir. Özellikle tüketici finansmanı sektöründe özel olarak uygulanan modeller incelenecektir.

Çalışmanın nihayetinde, Türkiye’deki tasarruf finansman sözleşmesi kaynaklı uyuşmazlıkların çözümünde alternatif yöntemlerin kullanılmasının potansiyel zorlukları ve bu zorlukların üstesinden gelmek için öneriler ele alınacaktır. Bu bağlamda, tüketici uyuşmazlıklarında tahkimin uygulanabilirliği ve sektör bazında alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin geliştirilme imkânı değerlendirilecektir. Özellikle, yargılama masrafları, hakemlerin seçimi, uzmanlık, bağımsızlık ve tarafsızlık gibi önemli unsurların incelemesi yapılacaktır. Çalışma alternatif uyuşmazlık çözüm süreçlerinin temelini oluşturan unsurları irdeleyerek, Türkiye’de uygulanabilir mi, uygulanabilirse ne tür düzenlemelerin yapılması gerektiğini ortaya koymayı ve bu alanda iyileştirmeler yapılması için öneriler sunmayı amaçlamaktadır. Böylece bu çalışma, alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının, Türkiye’deki hukuk sistemine entegrasyonu ve bu süreçlerin etkinliğinin artırılması yolunda bilimsel bir katkı sağlamayı amaçlamaktadır.

BÖLÜM II

DÜNYADA VE TÜRKİYE'DE TASARRUF FİNANSMAN FAALİYETİ

2.1. Genel Olarak

Çalışmanın bu bölümünde, tasarruf finansman sisteminden bahsedilecek olup, tasarruf finansman sisteminin diğer konut finansman sistemleri içerisindeki yeri anlatılacaktır. Bölümün ilerleyen kısımlarında, ufak farklılıklar olmasına rağmen özünde aynı unsurları barındıran, İngiliz, Amerikan, Alman ve Fransız tasarruf finansman sistemleri incelendikten sonra Türkiye'deki durum ifade edilecektir. Bu bölümün sonunda sözleşmeler hukuku bağlamında tasarruf finansman sözleşmesinin hukuki niteliği incelenecektir. Çalışmanın asıl konusunu uyuşmazlık çözüm yöntemleri oluşturduğu için tasarruf finansman sözleşmesi genel itibarı ile ifade edilecek olup, tasarruf finansman sözleşmesi, sözleşmeler hukuku boyutuyla daha detaylı irdelenmeye muhtaç olduğunu peşinen belirtmek bizce yerinde olacaktır. Çünkü, tasarruf finansman sistemi her ne kadar 1970'lere, hatta sistemselsel olarak daha farklı isimlerle eskilere kadar dayanmış olsa da sözleşmeselsel olarak oldukça yeni bir kavramdır. Bu anlamda, doktrinde her geçen yıl yeni eserlerin ortaya çıktığı görülmektedir²⁰.

²⁰ Özellikle Buğra Kaan Çakıroğlu'nun kitap olarak yayınlanmış doktora çalışması "Buğra Kaan Çakıroğlu, *Tasarruf Finansman Sözleşmesi* (İstanbul: Filiz Kitabevi, 2024).", Muammer Fatih Öztürk'ün kitap olarak yayınlanmış yüksek lisans çalışması "Öztürk, *Türk Hukukunda ve İslam Hukukunda Tasarruf Finansman Sözleşmeleri*.", Azize Yıldırım'ın yüksek lisans çalışması olan "Azize Yıldırım, "Konut Edinmeye Yönelik Tasarruf Finansman Sözleşmesi" (Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli, Kocaeli Üniversitesi, 2021)." ve Ahmet Uyar'ın yüksek lisans çalışması olan "Ahmet Uyar, "Türk Hukuku ve İslam Hukuku Açısından Tasarruf Finansman Sözleşmeleri" (Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Medeniyet Üniversitesi, 2024)." adlı eserler sözleşmeler hukuku bağlamında en kapsamlı çalışmalar olarak gözükmektedir.

2.1.1. Genel Olarak Konut Finansmanı

Türkiye’de uygulanan tasarruf finansman sistemi içerisinde, konut, araç ve çatılı işyeri finansmanları vardır. İlerleyen dönemlerde ürün çeşitliliğın artırılması ümit edilmekte ve bu durum sermaye birikiminin sağlanmasında önemli bir yer tutacağı düşünülmektedir²¹. Fakat şu anda sistemin asıl ağırlımı konut finansmanı oluşturmaktadır. Bu yüzden, çalışmamızın bu bölümünde konut finansmanı ön plana alınarak ve sisteme kayıtlı kişilerin ekseriyetinin tüketici olduğu bilindiğinden, tüketici işlemleri niteliğindeki konut bazlı tasarruf finansman sözleşmesi incelenecektir.

Konut finansman sistemi incelendiğı zaman finansman sisteminin, tüketiciler (konut talep edenler), üreticiler, kredi kuruluşları ve devlet olmak üzere dört tarafı olduğu görülmektedir²². Konut sektörü, ekonomik büyüme, istihdam, refah gibi birçok nedenle ekonomik ve sosyal açıdan büyük öneme sahiptir. Dünya genelinde konut sektörü ülke ekonomilerinin en az %10’luk kısmını oluşturmaktadır²³. Bu sektörün dışında, fakat sektörle ilişkili olarak, konut kredileri ve ipotek piyasaları finansal sistem için önemli birer unsur olup, likiditenin ve kredi imkanlarının yönetilmesinde merkezi bir rol oynamaktadır. Ayrıca, finansal sistemlerin düzgün çalıştığı ülkelerde şehirlerin daha düzenli bir yapıda inşa edildiğı görülmektedir²⁴. Bu yüzden, öncelikle dar gelirli ailelerin doğru finansal araçlarla konut finansmanına sahip olmaları için gerekli kurumsal yapılar oluşturulmalıdır. Bu bağlamda, düşük gelirli ailelerin ev sahibi olabilmesini kolaylaştırmanın bir yolu, uzun süreli finansman modelleri oluşturmaktır. Bu durum, aynı zamanda düşük gelirli ailelerin biriktirdikleri küçük miktarlarla ev sahibi olma arzusuna dönüşmesine olanak tanıyacaktır²⁵. Nitekim, 7292 sayılı Finansal Kiralama, Faktoring ve Finansman Şirketleri Kanunu ile Bazı Kanunlarda Değışiklik Yapılmasına Dair Kanun²⁶ gerekçesinde, ülkemizin sürekli ve

²¹ Çetin, “Yeni Alternatif Finansman Modeli”, 95.

²² Selim Kılıç, “Konut Finansman Modeli Olarak Yapı Tasarruf Sandıkları; Almanya ve Türkiye’deki Uygulamaları”, *Yönetim Ve Ekonomi Dergisi* 14, sy 1 (01 Mart 2007): 232.

²³ Bkz. Martin Schneider ve Karin Wagner, “Housing Markets in Austria, Germany and Switzerland”, *The Narodowy Bank Polski Workshop: Recent Trends in the Real Estate Market and Its Analysis*, 2015, 143-62.

²⁴ Kamil Kocameşe, *İpotekli Konut Finansmanı*, 1. bs (İstanbul: Filiz Kitabevi, 2016), 5.

²⁵ Kılıç, “Konut Finansman Modeli Olarak Yapı Tasarruf Sandıkları; Almanya ve Türkiye’deki Uygulamaları”, 234.

²⁶ 07.03.2021 Tarih ve 31416 sayılı Resmî Gazete’de yayınlanan 7292 sayılı Finansal Kiralama, Faktoring ve Finansman Şirketleri Kanunu İle Bazı Kanunlarda Değışiklik Yapılmasına Dair Kanun.

uzun vadeli bir ekonomik büyüme sergileyebilmesi açısından yurt içi tasarrufların çok önemli bir yer tuttuğu belirtilmektedir²⁷. Yapılan araştırmalara göre, tasarruf oranları ülkeden ülkeye değişiklik göstermekte ve genellikle %20 ile %36 arasında bir dağılım sergilemekteyken, ülkemizdeki tasarruf oranının yaklaşık olarak %15 ile %20 seviyesi arasında olduğu tahmin edilmektedir²⁸.

Konut talebinin oluşmasında, her ülkenin kendine özgü sosyal, kültürel ve demografik dinamikleri önemli bir rol oynamakta ve tüketicilerin konut talepleri, yaşamış oldukları toplumların sosyal ve kültürler özelliklerine göre çeşitlenmektedir²⁹. Bu yüzden, konut finansmanları için çözüm arayışları, doğrudan bu faktörler tarafından etkilenmektedir. Genel olarak, ülkeler, ya iç dinamiklerine uygun kurumsal yapılar oluşturarak ya da yurt dışındaki etkili modelleri adapte ederek kredi sorunlarına çare bulmaya çalışmaktadır. Temel olarak, bu sistemler benzer çalışma prensiplerine dayanmaktadır; yani, her bir sistem genellikle bir tasarruf mekanizması, bu mekanizmadan faydalanmak isteyen bireyler ve sistemi yöneten bir kamu kurumu veya kamu kurumu gözetimindeki şirketler çerçevesinde işler³⁰.

Bu konu hakkında, bugünün önemli sorunlarından biri, bir ülkede etkili bir biçimde işleyen konut finansman sistemlerinin, diğer ülkeler içinde aynı başarıyı gösterip gösteremeyeceğidir. Başarılı kredi mekanizmaları geliştiren ülkelerin, genellikle kendine has özelliklere sahip olduğu ve bir ülkede işe yarayan bir konut finansman stratejisinin, aynı formatta diğer ülkelere aktarılmasının başarılı olması oldukça zordur³¹. Nitekim, konut finansman sistemlerinden biri olan, tasarruf finansman sistemi ülkeden ülkeye farklılık arz etmektedir. Almanya’da “*Heimstatt GmbH*” ve “*Die Bauspare AG*” 1933-1934 yıllarında, birinci dereceden ipotek karşılığında kredi veren kuruluşlar, daha sonrasında ikinci dereceden ipotek karşılığında da kredi

²⁷ “Finansal Kiralama, Faktoring ve Finansman Şirketleri Kanunu ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Teklifi (7292 Sayılı Kanun Teklifi ve Komisyon Raporu”, 2021, 7.

²⁸ İlker Koç ve Ömer Çekin, “Tasarrufa Dayalı Faizsiz Finansman Sistemi”, içinde *Tasarrufa Dayalı Faizsiz Finansman Sistemi: İşleyiş, Değerlendirme ve Tasarım* (Tasarrufa Dayalı Faizsiz Finansman Sistemi, İstanbul: Ensar Neşriyat, 2019), 10-11.

²⁹ Kılıç, “Konut Finansman Modeli Olarak Yapı Tasarruf Sandıkları; Almanya ve Türkiye’deki Uygulamaları”, 232.

³⁰ Nevin Peynircioğlu, *Türkiye’de Konut Finansmanında Uygulanan Yöntemlerin Değerlendirilmesi* (Ankara: DPT, 1988), 18.

³¹ Kılıç, “Konut Finansman Modeli Olarak Yapı Tasarruf Sandıkları; Almanya ve Türkiye’deki Uygulamaları”, 232.

vermeye başlamışlardır³². Diğer taraftan, Türkiye’de sistem faizsizlik esasına dayalı iken, Almanya ve Fransa’da faizli kuruluşlar bulunmaktadır.

Konut finansman türleri en genel başlık olarak kurumsal ve kurumsal olmayan finansman türleri olarak ikiye ayrılabilir. Kurumsal olmayan gayrimenkul finansmanı, resmi düzenlemeler ve yönetmelikler tarafından belirlenmeyen, gelenek ve günlük uygulamalara dayanan bir sistem olarak tanımlanabilir ve genellikle “*enformel sektör*” olarak adlandırılır³³. Bu sistem, resmi kayıtlara dahil edilmeyen ve hukuki düzenlemelerin konusu olmayan faaliyetleri içerir. Konut finansmanında kullanılan kurumsal olmayan kaynaklar çeşitlilik gösterir; bunlar arasında hanelerin kendi gelirlerinden yaptıkları tasarruflar, aile bireyleri, arkadaşlar veya iş yerinden alınan destekler ve mevcut varlıkların satışından elde edilen gelirler bulunur³⁴.

Kurumsal konut finansman sistemleri ise mevduat bazlı konut finansmanı, konut tasarruf planları, ipotekli konut finansmanı, ipotek tahvil finansmanı (ipotek bankacılığı), devlet destekli konut finansmanı ve mikro konut finansman sistemlerinden oluşmaktadır³⁵. Tasarruf finansman sistemini diğer sistemlerden ayıran en önemli özellik ise tasarruf yapan ve fon talep eden kişilerin aynı kişiler olmasıdır³⁶.

Tasarruf finansman sisteminin kökenleri İngiltere’ye 1775 yılında Birmingham’da kurulan “*Ketley’s Building Society*” dayanmaktadır. Dudley’de ikinci bir sandık faaliyete geçmiş ve sonrasında ülke genelinde “*Building Societies*” adıyla tanınmaya başlamıştır. 19. yüzyılda İngiltere’nin çeşitli bölgelerinde, özellikle Midlands, Lancashire ve Yorkshire’da 50’den fazla birlik oluşturulmuştur. 1836’da bu birliklerle ilgili düzenlemeler getiren “*Benefit Building Society Regulation*” yasası kabul edilmiştir. Tasarruf sandıklarının gelişimi, sanayi devrimi ve bu devrimin tetiklediği toplumsal değişimlerle yakından ilişkilidir. Konut eksikliğinin en fazla olduğu alanlarda, işçi grupları karşılıklı yardımlaşma yoluyla bu sorunu çözmeye

³² Kılıç, 236.

³³ “Housing Finance. Manual for Developing Countries. A Methodology for Designing Housing Finance Institutions” (United Nations Centre for Human Settlements (Habitat), 1991), 36.

³⁴ Kocameşe, *İpotekli Konut Finansmanı*, 17.

³⁵ Detaylı bilgi için bkz. İlker Koç, *Konut Finansmanında Yapı Tasarrufu Yöntemi ve Risk Modelleri* (İstanbul: Türkiye Bankalar Birliği, 2021), 31 vd.

³⁶ Yavuz Yıldırım, “Türkiye ve Dünyada Tasarruf Finansman Şirketlerinin Görünümü ve Türkiye İçin Bir Swot Analizi Örneği” (Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İbn Haldun Üniversitesi, 2022), 4.

çalışmışlardır; bu durum, İngiliz tasarruf sandıklarının doğuşuna zemin hazırlamıştır. 19. yüzyılda, bu dayanışmacı yaklaşım hızla diğer ülkelere de sıçramıştır. İlk olarak, İngiltere ile yakın ilişkileri olan ülkelerde benzer yapılar kurulmuş, örneğin ABD’de 1831 yılında Pensilvanya’nın Frankford kentinde “*Oxford Provident Building Association*” oluşturulmuştur. Güney Afrika (1855) ve Avustralya (1858) gibi İngiliz koloni ve dominyonlarında da bu model benimsenmiştir. Tasarruf sandıkları modelinin Avrupa’daki yaygınlaşması ise 1950 sonrası gerçekleşmiş, Avusturya, İsviçre, Hollanda, Çekoslovakya, Bulgaristan ve Romanya gibi ülkelerde benzer yapılar oluşturulmuştur³⁷. Fransa, Hollanda ve Arjantin’de, faizsiz Yapı Tasarruf Sandıkları (YTS) modelini benimseme çabaları, kronik enflasyon sorunları ve bu enflasyona karşı YTS primlerinin değerinin korunması için yeterli önlemlerin alınmaması gibi nedenlerle beklenen başarıyı gösterememiş, Avusturya ve İsviçre’de ise faize dayalı YTS uygulamaları, İkinci Dünya Savaşı öncesi Almanya’da uygulanan modele göre farklılaşmış, Doğu Avrupa’da savaş öncesinde kurulan sandıklar ise, savaş sonrasında ortaya çıkan yeni sistem ile uyum sağlayamayarak devamlılıklarını sürdürememişlerdir³⁸. Tasarruf sandıkları konseptinin günümüzde en başarılı şekilde uygulandığı ülkeler arasında ise Almanya öne çıkmaktadır.

Tasarruf finansman sistemleri günümüze kadar birçok farklı isimle literatürde inceleme konusu olmuştur³⁹. Fakat, 04.03.2021 tarih ve 7292 sayılı Kanun ile 6361 sayılı “*Finansal Kiralama, Faktoring ve Finansman Şirketleri Kanunu*”nda bazı değişiklikler yapılmıştır. Bu değişikliklerle birlikte “*Tasarruf Finansman Sistemi*” sistemin kanuni adı halini almıştır. Bu sistem altında faaliyet gösteren şirketler ise

³⁷ Kılıç, “Konut Finansman Modeli Olarak Yapı Tasarruf Sandıkları; Almanya ve Türkiye’deki Uygulamaları”, 236.

³⁸ Kılıç, 237.

³⁹ Bkz. “Elbirliği Sistemi” Murat Kumbasar, “Ev Sahibi Olmak ve Eminevim Örneği”, *Kafkas Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi* 3, sy 5 (2016): 155-66; Süleyman Tekerek, “Konut Finansmanında Banka Kredilerine Alternatif Modellerden ‘Elbirliği Sistemi’ Üzerinde Bir Çalışma” (Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, 2013); Murat Ergüven, “Tasarrufa Dayalı Finans Sistemi İçin İslâmi Finans İlkelerine Uygun Model Önerisi” (Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Sebahattin Zaim Üniversitesi, 2019).; “Tasarrufa Dayalı Faizsiz Finansman Sistemi” Hacı Mehmet Günay vd., ed., *Tasarrufa Dayalı Finansman Sistemi* (İstanbul: Ensar Neşriyat, 2017); Muhammet Kürşat Öztürk, “Fon Toplama Yöntemi Olarak Yatırım Vekâleti Ve Türkiye Uygulaması”, *Journal of Islamic Economics and Finance*, 2020.; “İpoteğe Dayalı Paylaşımlı Faizsiz Finansman Sistemi” Özgür Çatıkkaş, Mehmet Ersoy, ve Mustafa Okur, “Bir Gölge Bankacılık Uygulaması Olarak Gayrimenkul Finansmanında Alternatif Bir Faizsiz Finansman Modeli: İpoteğe Dayalı Paylaşımlı Faizsiz Finansman Modeli - An Alternative Non-Interest Real Estate Financing Model as a Shadow Banking Practice: Mortgage-backed Non-interest Shared Finance Model”, *İşletme Araştırmaları Dergisi* 10, sy 4 (30 Aralık 2018): 384-400.

kanunda “*Tasarruf Finansman Şirketleri*” olarak adlandırılmıştır. Bu yüzden, çalışma boyunca biz de “*Tasarruf Finansman Sistemi*” isimlendirmesini kullanacağız.

2.1.2. Tasarruf Finansman Sistemine Özgü Kavramlar

2.1.2.1. Genel Olarak

Tasarruf finansman sistemi için farklı şekillerde birçok tanımlama yapılmıştır. Ergüven, sistemi,

sisteme katılan bireylerin karşılıklı yardımlaşmaya dayalı birikim ve tasarruflarını (sermaye) bir araya getirerek, tüketim ve yatırım alanlarında, belirli bir amaca matuf ihtiyaçlarını finanse etmek için sermaye darlığına çözüm üretmek üzere finansman sağlayan ve bunu vekâlet yoluyla işleyen bir finansal aracılık (iş organizasyonu) modeli⁴⁰;

Dinç “*Katılımcıların güdümlü tasarruflarının tüketim veya yatırım ihtiyaçlarını karşılamak üzere gene katılımcılar tarafından tamamlandığı vekâlete dayalı bir finansal aracılık modeli*⁴¹”; Çekin,

kişilerin bireysel olarak veya gruplar halinde organize edilmeleri suretiyle, taraflarca kararlaştırılmış belirli bir vadeye kadar birikim yapılması karşılığında ya da grup üyeleri arasında gerçekleşen çekiliş yöntemine dayalı olarak münhasıran araç veya konut gibi bir varlığı satın alabilmeleri amacıyla finansman kullanılması⁴²;

Yazıcı “*Bireylerin kısa vadeli tasarruflarının genellikle perakende bankacılık yapan veya konut finansmanında uzmanlaşmış aracılar eliyle uzun vadeli konut fonlamasına dönüştürülmesi*⁴³” olarak tanımlamaktadır.

Madde gerekçesine bakıldığı zaman sistem,

firma ve müşteri arasında önceden kararlaştırılmış olan ya da müşteri grupları içinde çekiliş yapma gibi yöntemlerle belirlenen vadeye kadar müşterinin birikim yapması karşılığında müşterilere konut veya taşıt edinebilmeleri amacıyla finansman kullanılması⁴⁴

⁴⁰ Murat Ergüven, *Tasarrufa Dayalı Finans Sistemi* (İstanbul: Beta Yayınevi, 2021), 7.

⁴¹ Yusuf Dinç, *Tasarrufa Dayalı Finans* (İstanbul: Beta Yayınevi, 2019), 71.

⁴² Ömer Çekin, “Tasarrufa Dayalı Finansman Sistemi Ve İslami Finans İlkeleri Çerçevesinde Değerlendirilmesi” (Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2021), 51.

⁴³ Mehmet Yazıcı, “Konutta Alternatif Finans Yöntemi Olarak Tasarrufa Dayalı Faizsiz Finans Sistemi”, *Academic Review of Humanities and Social Sciences* 2, sy 3 (2019): 226.

⁴⁴ “Finansal Kiralama, Faktoring ve Finansman Şirketleri Kanunu ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Teklifi (7292 Sayılı Kanun Teklifi ve Komisyon Raporu)”, 7-8.

olarak tanımlanmıştır. Nitekim, Kanun da paralel bir düzenleme yaparak Tasarruf finansman faaliyetini Kanun'un 3. maddesi 1. fıkrası l bendi uyarınca

bir sözleşme kapsamında önceden belirlenmiş koşulların gerçekleşmesi şartıyla konut, çatılı iş yeri veya taşıtın edinimi için faizsiz finansman esaslarına göre belirli bir süre tasarruf edilmesi, müşterilere finansman kullandırılması ve toplanan tasarrufların yönetimi

olarak tanımlamıştır.

Yukarıdaki tanımlardan görüldüğü üzere tasarruf finansman sisteminin daha iyi anlaşılabilmesi için sisteme özgü kavramların ifade edilmesi faydalı olacaktır. Bu yüzden, bu bölümde tasarruf finansman sistemini diğer finansman sistemlerinden ayıran kavramlar üzerinde durulacaktır.

2.1.2.2. Organizasyon Ücreti

Kişilerin sisteme girmesi için belirli bir ücret ödemeleri gerekir. Bu ücret organizasyon ücretidir. 6361 Sayılı Kanun'un 3. maddesi uyarınca, organizasyon ücreti "*müşterilerin tasarruf finansman sözleşmesi kapsamında tasarruf finansman faaliyeti ve tasarruf fon havuzunun yönetimi karşılığında ödeyecekleri tutarı*" ifade etmektedir. Madde gerekçesinde organizasyon ücretinin "*tasarruf finansman şirketlerinin müşterilere sundukları hizmetler karşılığında aldıkları bedel*" olduğu ifade edilmiştir⁴⁵. Organizasyon ücreti finansman tutarının yüzde 5 ila 10'u arasında değişmektedir. Ücretin ödenmesi uygulamada peşinen olmakla birlikte, mevzuatta taksitle ödenmesine engel bir durum yoktur. Fakat, müşterinin tahsisat hakkını elde edebilmesi için organizasyon ücretini ödemesi şarttır.

Tasarruf finansman şirketlerinin müşterilerinden alabileceği sadece iki ödeme vardır. Bunlar tasarruf ve finansman dönemindeki ücretler ve organizasyon ücretidir. Ayrıca Tasarruf Finansman Şirketlerinin Kuruluş ve Faaliyet Esasları Hakkında Yönetmelik⁴⁶ (TFŞY) m.17/7 uyarınca, tasarruf dönemine ilişkin olarak, sözleşme kapsamında

⁴⁵ "Finansal Kiralama, Faktoring ve Finansman Şirketleri Kanunu ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Teklifi (7292 Sayılı Kanun Teklifi ve Komisyon Raporu)", 12.

⁴⁶ 07.04.2021 tarih ve 31447 sayılı Resmî Gazete'de yayınlanan Tasarruf Finansman Şirketlerinin Kuruluş ve Faaliyet Esasları Hakkında Yönetmelik.

müşteriden organizasyon ücreti dışında müşteriye ödeme yükümlülüğü altına sokacak herhangi bir işlem yapılamamaktadır. Yani, organizasyon ücreti dışında müşteriden faiz, ilave ücret, kâr payı veya komisyon gibi ilave ücretlendirmeler alınamaz⁴⁷.

2.1.2.3. Tasarruf Tutarı

Müşterinin finansmana erişebilmesi için belirli şartların gerçekleşmesi gerektiği yukarıda ifade edilmişti. Bu şartlar esasında organizasyon ücretinin ödenmesi ve müşterinin tasarruf dönemi boyunca sözleşmeye uygun şekilde tasarrufta bulunmasıdır. Eğer müşteri sözleşmeye uygun şekilde tasarruf tutarlarını ve organizasyon ücretini öderse finansmana hak kazanır. Tasarruf tutarlarını ödemek sözleşmenin asli unsuru olup, müşterinin yükümlülüğünü yerine getirmemesi şirket tarafından tek taraflı fesih hakkı doğurur (6361 sayılı Kanun m.39/A-4).

2.1.2.4. Tasarruf Dönemi

Tasarruf dönemi 29.12.2023 tarih ve 32414 sayılı Resmî Gazete’de yayınlanan yönetmelik değişikliği⁴⁸ ile m.3/1-u bendine eklenmiştir. İlgili madde uyarınca tasarruf dönemi, “*tasarruf finansman sözleşmesinin kurulmasından müşterinin tahsisatını aldığı veya cayma/fesih hakkını kullandığı tarihe kadar geçen dönemi*” ifade etmektedir. Yani, sözleşmenin kurulmasından itibaren, müşterinin finansmana ulaşmaya kadar belirli bir dönem şirkete ödeme yapmış olduğu döneme tasarruf dönemi denmektedir.

2.1.2.5. Tasarruf Fon Havuzu

Tasarruf fon havuzu Kanun’un 3. maddesinde,

belirli bir dönemde tasarruf finansman şirketi nezdindeki birikmiş tasarruflar ve finansman geri ödemelerinden oluşan tutarlar toplamından, tahsisat olarak verilmiş tutarlar ile tasarruf geri ödemelerinin düşülmesinden sonra kalan tutar

⁴⁷ Çetin, “Yeni Alternatif Finansman Modeli”, 78.

⁴⁸ 29.12.2023 tarih ve 32414 sayılı Resmî Gazete’de yayınlanan Tasarruf Finansman Şirketlerinin Kuruluş ve Faaliyet Esasları Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik.

olarak tanımlanmıştır.

Tasarruf fonu havuzunda, tasarruf sözleşmeleri kapsamında belirlenen tasarruf dönemlerinde toplanan miktarlar ve finansman dönemlerinde yapılan geri ödemeler bir araya getirilir. Bu havuzdan, tahsisat ödemeleri ve cayma ya da fesih gibi durumlar karşısında müşterinin yaptığı tasarrufların geri ödenmesi gerçekleştirilir⁴⁹.

Kanun'un 39/B maddesinin 2. fıkrası uyarınca,

tasarruf finansman şirketleri, tasarruf fon havuzu hesaplarını diğer hesaplarından ayırmak zorundadır. Tasarruf fon havuzu varlıkları, şirketlerin tasarruf finansman sözleşmelerinden kaynaklanan yükümlülüklerinin yerine getirilmesi dışında başka bir amaçla kullanılamaz, hapis hakkına, alacağın devir ve temlikine ve takasa konu edilemez, rehnedilemez, teminat gösterilemez, müşterilerin tasarruf finansman sözleşmelerinden kaynaklanan alacakları müstesna, kamu alacaklarının tahsili amacı da dâhil olmak üzere haczedilemez, üzerine ihtiyati tedbir, ihtiyati haciz konulamaz veya iflas masasına dâhil edilemez.

TFŞY m. 23 göre tasarruf fon havuzunda toplanan tutarlar, şirket tarafından yine m.23/2'de fıkarda belirtilen faizsiz yatırım araçlarında değerlendirilmektedir. TFŞY m.23/2 uyarınca:

- (2) Tasarruf fon havuzunda toplanan tutarlar,
- Hazine ve Maliye Bakanlığının ihraç etmiş olduğu Türk Lirası cinsi yurt içi kira sertifikalarının alımında,
 - Türkiye'de faaliyet gösteren katılım bankalarında açılacak Türk Lirası cinsi özel cari hesaplarda ya da katılma hesaplarında,
 - Türkiye'de faaliyet gösteren varlık kiralama şirketleri tarafından ihraç edilen Türk Lirası cinsi yurt içi kira sertifikalarının alımında,
 - Kurulca uygun görülecek diğer faizsiz yatırım araçlarında, değerlendirilebilir.

29.12.2023 tarih ve 32414 sayılı Resmî Gazete'de yayınlanan yönetmelik değişikliği ile müşterilerin tasarruf fonu havuzundaki tutarlar üzerinden yapılan değerlemeler sonucu elde edilen kazançların yalnızca %25'lik kısmı şirket sahiplerine aktarılabilirken, geri kalan kısım ihtiyat fonuna aktarılacaktır. Ayrıca, yeni düzenlemeyle birlikte Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) bu oranı yüzde ellie kadar azaltmaya veya yüzde yüze kadar artırmaya veya şirket bazında farklılaştırmaya yetkili kılınmıştır. TFŞY m.23/1'e getirilen yeni düzenleme, şirketlerin finansal durumlarını iyileştirme ve hakkaniyet açısından önemli bir adım olarak değerlendirilmektedir⁵⁰.

⁴⁹ Yıldırım, "Konut Edinmeye Yönelik Tasarruf Finansman Sözleşmesi", 14.

⁵⁰ Çetin, "Yeni Alternatif Finansman Modeli", 81.

2.1.2.6. Tahsisat

Müşteri sözleşmeyi imzalayıp organizasyon ücretini ödeyip, sözleşmeye uygun şekilde tasarruf tutarı ödemelerini yaptıysa, tahsisata hak kazanır. Bir diğer ifadeyle, müşterinin finansmana ulaştığı evredir, yani finansman vadesi gelmiştir. 6361 sayılı Kanun'un m.3/1-k uyarınca tahsisat,

tasarruf finansman sözleşmesi uyarınca, tahsisata hak kazanılmasına ilişkin koşulların yerine gelmesi şartı ile müşterinin tasarruf birikimlerinin ve sözleşme kapsamında taahhüt edilen finansman tutarının müşterinin, mirasçısının veya vekilinin konut, çatılı iş yeri veya taşıt edinmesi amacıyla satıcı konumundaki üçüncü kişilere hesaben ödenmesini

ifade etmektedir.

TFŞY m.21/2-a uyarınca, *“müşteri bazlı sözleşmelerde, sözleşme tutarının yüzde kırkı kadar tasarruf yapılması ve öngörülen sözleşme süresinin yüzde kırkına ulaşması”* gerekir. TFŞY m.21/2-b uyarınca, çekilişli sözleşmelerde ise henüz çekilişte çıkmayan müşterilere yapılacak tahsisat ödemelerinde, ödeme yapılacak tarih itibarıyla grubun sözleşme tutarları toplamının yüzde kırkı kadar bir tutarın şirketin tasarruf fon havuzu hesabında toplanması ve grubun toplam süresinin en az yüzde kırkının tamamlanmış olması gerekmektedir.

2.1.2.7. Finansman Dönemi

Finansman dönemi de aynı tasarruf dönemi gibi Tasarruf dönemi 29.12.2023 tarih ve 32414 sayılı Resmî Gazete 'de yayınlanan yönetmelik değişikliği ile m.3/1-s bendine eklenmiştir. İlgili madde uyarınca finansman dönemi, *“tasarruf finansman sözleşmesi kapsamında müşterinin konut, çatılı iş yeri veya taşıt edinimini sağlamak üzere tahsisatını aldığı tarihten sözleşmenin sonuna kadar geçen dönemi”* ifade etmektedir.

Finansman dönemi müşteriye tahsisatın yapılmasından sonra başlamakta ve sözleşmenin sonuna kadar olan süreyi kapsamaktadır. Müşteri, finansman geri ödeme

sürecinde şirkete yapması gereken tüm ödemeleri tamamladığında, taşınmaz veya araç üzerindeki ipotek kaldırılır veya varsa rehinler çözülür⁵¹.

2.1.2.8. İhtiyat Fonu

TFŞY m.30/1 uyarınca şirketlerin, müşteri giriş veya çıkışları dolayısıyla karşı karşıya kalabilecekleri öngörülme-yen yükümlülüklerini karşılamak üzere tasarruf fon havuzu toplamının asgari yüzde üçünü, tasarruf fon havuzunun içinde ihtiyat fonu olarak tutmakla yükümlü olduğu ifade edilmiştir.

Tasarruf finansman şirketleri, müşterilerin sisteme katılımı veya ayrılışı sırasında karşılaşılabilecekleri beklenmedik yükümlülükleri karşılamak amacıyla, tasarruf fon havuzunun toplamının en az %3'ünü ihtiyat fonu olarak ayırmak zorundadır. İhtiyat fonu, tasarruf fon havuzunun küçük bir bölümünü temsil eder. 6361 sayılı Kanun'un ilgili maddesi uyarınca, ihtiyat fonunun içeriği tasarruf fon havuzu ile benzerdir; ancak TFŞY'nin 23. maddesinde ihtiyat fonuna özel bir düzenleme bulunur. Bu düzenlemeye göre, tasarruf fon havuzundan toplanan tutarların, belirlenen faizsiz yatırım araçlarında değerlendirilmesi sonucu elde edilen kazançlar, müşterilere kazanç payı dağıtımı öngörülmemişse, asgari oran sağlansın ya da sağlanmasın, doğrudan ihtiyat fonuna aktarılacaktır. İhtiyat fonu ile tasarruf fon havuzu arasındaki temel fark, faizsiz yatırım araçlarından elde edilen getirilerin, müşterilerle paylaşılmayıp ihtiyat fonuna dahil edilmesi durumunda belirginleşir⁵².

2.1.2.9. Sistemdeki Modeller

Finansal kurumlara tanınan en üstün imtiyaz fon toplama ve finansman sağlama işlemleri olduğundan ötürü bu sektör çok sıkı denetimlere tâbidir⁵³. Tasarruf finansman sistemlerini de diğer finansman sistemlerinden farklı kılan başlıca özellikler, müşterilerin tasarruf yapmaksızın fonlara erişememesi ve fon talep eden kişilerin aynı zamanda tasarruf yapanlar olmasıdır⁵⁴.

⁵¹ Çetin, 79.

⁵² Yıldırım, "Konut Edinmeye Yönelik Tasarruf Finansman Sözleşmesi", 15.

⁵³ Dinç, *Tasarrufla Dayalı Finans*, 68.

⁵⁴ Yıldırım, "Türkiye ve Dünyada Tasarruf Finansman Şirketlerinin Görünümü ve Türkiye İçin Bir Swot Analizi Örneği", 4.

Tasarruf finansman süreci toplam dört aşamadan oluşmaktadır. Bunlar; sözleşmenin imzalanması, tasarruf dönemi, tahsisat aşaması ve geri ödemenin yapıldığı finansman dönemidir⁵⁵. Tasarruf finansman sistemi bu dört aşamanın oluşturduğu temelde iki modele dayanır. Bunlar; çekilişli yani grup bazlı model ve çekilişsiz yani müşteri bazlı bireysel modeldir. Çekilişli modelde vade sayısına göre gruplar oluşturulur ve müşterilerin finansmana kavuşacağı tarih çekilişe göre belirlenir. Çekilişsiz modelde ise kişiler vade ortasına kadar tasarruf yapar, vade ortasında finansmana kavuşurlar. Fakat, şirketler çekilişli sistemde de vade ortasına gelindiğinde çekilişte tahsisata hak kazanmayan kişilere toplu ödeme yaparak sistemi cazip kılmaya çalışmaktadırlar⁵⁶. Burada müşterilere verilen finansmanlar tasarruf fon havuzundan sağlanmaktadır. Diğer bir ifadeyle, sisteme kaydolan kişiler aslında kendi grup havuzlarından değil, şirkete kayıtlı olan diğer müşterilerle birlikte oluşturulan tasarruf fon havuzundan finansmanlarına ulaşmaktadırlar.

Bu başlıkta temelde çekilişli ve çekilişsiz modellere değinilecektir. Ancak sistemde bu iki temel model üzerine inşa edilmiş farklı uygulamalar da vardır⁵⁷.

2.1.2.9.1. Çekilişli Model

Çekilişli model ile finansmana kavuşmak isteyen müşteri öncelikle bir tasarruf finansman şirketine gider ve tasarruf finansman sözleşmesi akdeder. TFŞY m.16/4-ğ uyarınca “*tahsisat ödemesinin yapılması için gerekli şartlara ve ödeme sırasının belirlenme yöntemi ve kuralları*”, müşteri ve şirket arasında yapılan sözleşmede belirtilmelidir. Yani, müşterinin seçmiş olduğu sistem sözleşmede belirtilir.

Çekilişli modelde grup kavramı vardır. Gruplar, şirket tarafından kurulan ve tasarruf finansmanı anlaşmalarına katılan müşterilerin oluşturduğu topluluklardır. Müşteriler, finansman ihtiyaçları ve aylık olarak ayırabilecekleri tasarruf miktarlarına göre bu

⁵⁵ Çetin, “Yeni Alternatif Finansman Modeli”, 79.

⁵⁶ Öztürk, *Türk Hukukunda ve İslam Hukukunda Tasarruf Finansman Sözleşmeleri*, 42.

⁵⁷ Detaylı bilgi için bkz. Murat Ergüven, “Tasarrufa Dayalı Finans Sistemi İle Yapı Tasarruf Sandığı Sistemi Üzerine Karşılaştırmalı Bir Araştırma” (Doktora Tezi, Mexico City, Azteca University, 2020), 51 vd.

gruplara dahil edilirler. Her bir grup, benzer finansman ihtiyacına sahip bireylerden meydana gelir⁵⁸.

Bu sistemde müşteriler vadeye göre gruplara ayrılarak, düzenli aralıklarla gerçekleştirilen noter huzurundaki çekilişlere katılırlar. Bazı şirketler her ay çekiliş yaparken, bazıları en başta bütün çekilişleri yapmaktadır. Böylece kimin ne zaman finansmana ulaşacağı en başta belirli olmaktadır⁵⁹. Her çekilişte, gruplardan seçilen talihli bir kişiye finansman tahsis edilir, bu da onun için tasarruf döneminin sona erdiği ve finansman geri ödeme sürecinin başladığı anlamına gelir. Yani, çekilişte çıkan kişi için tahsisat vadesi gelmiş ve kişi artık finansman dönemine girmiştir.

Kişinin tahsisata hak kazanabilmesi için organizasyon ücretini ve tasarruf dönemi boyunca ödeme planında belirtilen tasarruf tutarlarını taksit ödeme gününde ve eksiksiz olarak ödemesi gerekir. Ayrıca şirketler sözleşmelerinde, tahsisatın yapılabilmesi için müşterinin, edinilen konut, çatılı iş yeri veya taşıt üzerinde geri ödeme tutarının güvencesini teşkil etmek üzere teminat işlemlerinin gerçekleştirilmesini de istemektedirler. Böylece, şirket gruptaki diğer müşterilerin mağdur olmamasını ve alacağını teminat altına almaktadır. Bu kapsamda müşteri, gelirini ispatlayacak maaş bordrosunu sunar, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun⁶⁰'da (TKHK) düzenlenen kurallar uyarınca kalan taksit tutarı kadar Şirket namına kambiyo senedi düzenleneceği ve tahsisat tarihinde geri ödeme tutarının teminatını teşkil edecek uygun bir konut, çatılı iş yeri veya taşıtı teminat olarak göstermeyi kabul eder. Ayrıca, müşteri, sigorta masrafları, ekspertiz ücreti ve sözleşme kapsamında işlemlerden doğan harçları, vergileri ve noter ücretlerini de ödeyeceğini taahhüt eder.

Bu sistem, katılımcılara her çekiliş döneminde finansmana erişim şansı sunar ve çekilişsiz yöntemden farkı budur. Şartlar sağlandığında, müşterinin tahsisat hakkı tamamlanır ve belirlenen günde finansman tahsis edilmiş olur. Örneğin, 100 ay vadeyle sisteme katılan bir müşteri, her ay yapılan çekilişlerde finansmana erişim şansı

⁵⁸ Yıldırım, "Konut Edinmeye Yönelik Tasarruf Finansman Sözleşmesi", 16.

⁵⁹ Öztürk, *Türk Hukukunda ve İslam Hukukunda Tasarruf Finansman Sözleşmeleri*, 44.

⁶⁰ 28.11.2013 tarih 28835 sayılı Resmî Gazetede yayınlanan Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun

elde eder. Ancak, belirli bir vadeye ulaşan ve hala çekilişten çıkmayan müşteriler için, o vadenin sonunda toplu bir tahsisat süreci başlar⁶¹. Bu durum sistemin cazip hale getirilmesi için şirketlerin yapmış olduğu bir pazarlama stratejisidir. Bu, tüm grup üyeleri için tasarruf döneminin sona erdiği ve finansman döneminin başladığı anlamına gelir.

TFŞY m.17/3'te çekilişli sistemin esasları düzenlenmektedir. İlgili maddeye göre,

grup müşterilerinin tahsisat tarihleri, grup için öngörülen toplam ay sayısı üzerinden yapılan çekilişe göre belirlenir. Grubun ay sayısı ile müşteri sayısının eşit olması zorunlu değildir. Çekilişli gruplarda, grubun toplam tasarruf ay sayısının asgari yüzde kırkı kadar sözleşme ilişkisi kurulmuş müşteri bulunması zorunludur. Bu oranı henüz karşılamayan gruplarda tasarruf dönemi başlatılamaz, müşterilerden tasarruf ödemesi ve organizasyon ücreti alınmaz. Bu oranın karşılanmasını müteakip gruptaki müşterilerden herhangi birinden tasarruf ödemesi alınması halinde, gruba yeni müşteri dahil edilemez. Cayma veya fesih hakkının kullanımı dolayısıyla müşteri sayısı bu oranın altına düşen gruplarda şirket kendi özkaynaklarını kullanarak asgari müşteri sayısını tamamlar. Kurul, bu fıkrada yer alan oran ve sınırlamaları değiştirmeye veya bu konuda ilave sınırlamalar getirmeye yetkilidir.

29.12.2023 tarih ve 32414 sayılı Resmî Gazete'de yayınlanan yönetmelik değişikliği ile Kanun'un "*Koruyucu Hükümler*" başlığı altındaki sözleşme sınırlamalarına yeni hükümler eklenmiştir. Bu bağlamda, TFŞY m.21/4 uyarınca, "*çekilişli sözleşmelerde müşteriler, çekiliş grubuna girdiği tarihten itibaren beş ay geçmeden ve beş tasarruf ödemesi yapmadan tahsisat ödemesi almayacaktır*". Değişiklikten önce, üç ay geçmeden ve üç tasarruf ödemesi yapmadan tahsisat ödemesi alamayacakları düzenleniyordu. Ayrıca yeni eklenen cümle ile ilgili hüküm "*aynı grup içerisinde birden fazla kişiye aynı ayda tahsisat yapılması şeklinde çekilişin düzenlemeyeceğini*" de belirtmektedir. Bu hükümler sistemin devamlılığı ve güvenilirliğini sağlamak için ihdas edilmiştir. Böylelikle, şirketler nakit akışlarını daha düzenli takip edebilecek ve tasarruf fon havuzu belirli bir miktara ulaşmadan çekiliş yapılamayacaktır. Nitekim, TFŞY m.21/2-b uyarınca,

çekilişli sözleşmelerde, henüz çekilişte çıkmayan müşterilere yapılacak tahsisat ödemelerinde, ödeme yapılacak tarih itibarıyla grubun sözleşme tutarları toplamının yüzde kırkı kadar bir tutarın şirketin tasarruf fon havuzu hesabında toplanması ve grubun toplam süresinin en az yüzde kırkının tamamlanmış olması

gerekmektedir.

⁶¹ Yunus Furkan Akbal, "Tasarruf Finansman Sisteminin Regülasyonu: Türkiye Örneği" (Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Ticaret Üniversitesi, 2021), 15.

Tasarrufa dayalı finans sistemlerinde, müşterilerin peşinat ödeme zorunluluğu bulunmamasıyla birlikte, peşinat ödeyen müşterilere belirli avantajlar sunulmaktadır. Peşinat ödemesi, müşterinin son teslim tarihini etkileyebilir; zira şirketler, verilen peşinat miktarına bağlı olarak farklı parametreler uygulayarak, peşinat ödeyen müşteriler için tahsisat sürecini daha erken bir tarihte başlatabilirler⁶². Bu durum, peşinat ödemeyen müşterilere kıyasla, peşinat veren bireylerin finansmana erişimlerinin hızlandırılmasını sağlar. Yapılan çalışmalarda da ilk başta tahsisata hak kazanan müşterilerin daha avantajlı olduğu ifade edilmektedir⁶³.

2.1.2.9.2. Çekilişsiz Model

Çekilişsiz yöntemde, sözleşmenin imzalanmasıyla birlikte finansmanın teslim tarihi önceden belirlenir. Bu metotta, müşteriler belirlenen tarihe kadar düzenli ödemelerini yaparlar ve belirlenen tarih geldiğinde, finansmanın tahsis edilmesi süreci başlar. Çekilişsiz yöntemin tercih edilmesinin başlıca nedenleri arasında, organizasyon ücretlerinin daha uygun olması ve son teslim tarihlerinin, çekiliş yöntemine kıyasla daha avantajlı olması yer alır⁶⁴. Müşteriler bu yöntemi seçtiklerinde, aylık ve teslimat sonrası ödeyecekleri miktarları önceden bilirler, bu da onların mali planlamalarını daha kolay yapmalarını sağlar. Bu yöntemde, aylık ödeme miktarlarının artırılması, yüksek miktarlarda birikmiş tasarrufun paylaşılması veya ara ödemeler yapılması gibi durumlar, finansmanın daha erken bir vadede kullanılmasını sağlayabilir⁶⁵.

TFŞY m.21/2-a uyarınca, şirketin tahsisat ödemesi yapabilmesi için, “*müşteri bazlı sözleşmelerde, sözleşme tutarının yüzde kırkı kadar tasarruf yapılması ve öngörülen sözleşme süresinin yüzde kırkına ulaşılması*” gerekmektedir. Ayrıca, aynı maddenin 3. Fıkrası uyarınca,

sözleşme tarihinden itibaren beş ay geçmesi ve beş tasarruf ödemesi yapılması kaydıyla yüzde kırk süresi, müşteri tarafından peşinat olarak yapılan tasarruf ödemesi tutarının toplam sözleşme tutarına oranı nispetinde azaltılabileceği.

⁶² Akbal, 15-16.

⁶³ Koç ve Çekin, “Tasarrufa Dayalı Faizsiz Finansman Sistemi”, 16-20.

⁶⁴ Akbal, “Tasarruf Finansman Sisteminin Regülasyonu: Türkiye Örneği”, 16.

⁶⁵ Yıldırım, “Konut Edinmeye Yönelik Tasarruf Finansman Sözleşmesi”, 19.

belirtilmektedir. Yani, müşteri peşinat ödeyerek tahsisat tarihini daha erken bir zamana çekebilmektedir.



2.2. Dünyada Tasarruf Finansman Sistemi

Türkiye’deki tasarruf finansman sistemleriyle aynı temel ve mantıkta faaliyet gösteren Dünyada birçok finansman sistemi bulunmaktadır. Dünya genelinde popüler olan tasarruf bazlı finansman modeli, katılımcıların birikim sürecinin ardından belirli alanlarda finansman hakkı kazandığı sistemlerdir. “*Dönüşümlü Kredi ve Tasarruf Birlikleri (RoSCA)*”, “*Konut Tasarruf Planları*” ve “*Yapı Tasarruf Birlikleri*” gibi sistemler bu kategoride değerlendirilmektedir. Özellikle Almanya’da ve Dünyanın birçok yerinde yaygın olan yapı tasarruf sistemi, hane halklarının daha fazla tasarruf etmesini teşvik etme, düşük gelirli bireylerin konut finansmanına erişimini kolaylaştırma ve yüksek ve stabil tasarruf oranları elde etmeye yardımcı olma gibi başarılarıyla dikkat çekmektedir⁶⁶.

Çalışmanın bu bölümünde, tasarruf finansman sisteminin gelişimini ve önemi anlamak ve diğer sistemlerle karşılaştırılabilmesi için Dünyadaki belirli tasarrufa dayalı finansman sistemleri incelenecektir⁶⁷.

2.2.1. Dönüşümlü Kredi Tasarruf Birlikleri (Rotating Savings and Credit Associations-RoSCA)

Dönüşümlü Tasarruf ve Kredi Birliği (RoSCA), katılımcılarının ortak bir havuza belirli miktarlarda katkı sağlayarak bu havuzdan sırayla finansman sağladığı gayri resmi bir finansman grubudur. Genellikle aile veya arkadaş çevresi gibi yakın ilişkilerle bir araya gelmiş kişilerden oluşan bu birlikler, Güney Amerika, Afrika ve Asya başta olmak üzere Dünya genelinde yaygındır. Bazı araştırmalara göre, Çin’de M.Ö. 200’lü yıllarda benzer ekonomik oluşumların mevcut olabileceği belirtilmektedir⁶⁸.

⁶⁶ “Finansal Kiralama, Faktoring ve Finansman Şirketleri Kanunu ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Teklifi (7292 Sayılı Kanun Teklifi ve Komisyon Raporu)”, 7.

⁶⁷ İncelememiz dışında bıraktığımız diğer ülkeler ve detaylı bilgi için bkz. Koç, *Konut Finansmanında Yapı Tasarrufu Yöntemi ve Risk Modelleri*, 48 vd.

⁶⁸ Christy Chung Hevener, “Alternative Financial Vehicles: Rotating Savings And Credit Associations (ROSCAs).” (Federal reserve Bank of Philadelphia, 2006), 6.

RoSCA'lar, özellikle gelişmekte olan ekonomilerde ve gelişmiş ülkelerdeki göçmen toplulukları arasında popülerdir. Katılımcıların çoğunluğunu genellikle kadınların oluşturduğu bilinmektedir⁶⁹. Aynı zamanda, İslami finans prensiplerine göre faizin yasak olduğu Müslüman ülkelerde de sıkça tercih edilen bir yöntemdir.

RoSCA'ların finansman dağıtımını bakımından iki temel modeli vardır. İlk modelde, biriken fonlar kura yöntemiyle seçilen üyelere dağıtılır. Bu modelde, her üye fon havuzuna eşit ve sabit bir miktar katkıda bulunmayı taahhüt eder. Kura sonucu, fon havuzundan pay alacak üye veya üyeler belirlenir. Bir üye fon aldıktan sonra, diğer üyeler de fon alana dek süreç devam eder ve her üye sadece bir kez fon alır. Tüm üyeler fon aldıktan sonra RoSCA ya dağılır ya da yeniden organize olur⁷⁰. Bu model altın gününe çok benzemektedir. İkinci model ise “*ihale modeli*” olarak tanımlanmaktadır. Bu modelde, üyeler gelecekteki dönemlerde ne kadar fon sağlayacaklarına dair teklifler sunarlar. En yüksek teklifi veren kişi, fon havuzundan ilk olarak pay alır ve bir kez fon aldıktan sonra ihaleye tekrar katılamaz⁷¹. Bu yöntemde finansmana ilk erişen kişi daha fazla ücret öderken, en son finansmana erişen kişi daha az ücret ödemektedir⁷².

Kişilerin, RoSCA'ları tercih nedeni belirli grupların resmi piyasalardan kredi almakta zorlanmalarındır. Bunun çeşitli nedenleri vardır. İlk olarak, göçmen grupları veya kırsal köylüler, belirli bankacılık uygulamalarıyla aşına olmalarını ve okuryazar olmalarını gerektiren bankalardan çekinebilirler. İkinci olarak, gruplar ayrımcılığa uğrayabilir ve bu nedenle düzenli kredi kaynaklarından kredi alamayabilirler. Üçüncüsü, bankalar belirli gruplara kredi verme riskini çok yüksek bulabilir⁷³. RoSCA'lar resmi kuruluşlar olmadıkları için fon toplama bakımından zayıf görünebilirler, çünkü finansmana hak kazanan bireyler finansmana eriştikten sonra üyelik taahhütlerini yerine getirmeyi reddedebilirler. Ancak, RoSCA'ların bu sorunu çözmek için ellerinde sosyal yaptırım gibi bir enstrüman vardır. Örneğin Amerika'da, RoSCA'lar genellikle bir etnik grup

⁶⁹ Elif Ensari Alpay, Mehmet Burak Kahyaoglu, ve Murat Yavuz, “Why People Participate RoSCA New Evidences from Turkey”, *Journal of Business, Economics and Finance* 5, sy 2 (2016): 244.

⁷⁰ Öztürk, *Türk Hukukunda ve İslam Hukukunda Tasarruf Finansman Sözleşmeleri*, 32.

⁷¹ Koç, *Konut Finansmanında Yapı Tasarrufu Yöntemi ve Risk Modelleri*, 48-49.

⁷² Hevener, “Alternative Financial Vehicles: Rotating Savings And Credit Associations (ROSCAs).”, 9.

⁷³ Timothy Besley, Stephen Coate, ve Glenn Loury, “The Economics of Rotating Savings and Credit Associations”, *The American Economic Review* 83 (1993): 805.

arasında oluşturulur. Böylece bireyler komşularının ve iş arkadaşlarının güvenilirliği hakkında iyi bilgiye sahip olabilir ve iyi bir neden olmaksızın gecikenlere sosyal ve ekonomik yaptırımlar uygulanabilmektedir⁷⁴.

Gelişmiş ülkelerde finans piyasalarının genişlemesi ve finansal ürünlerin çeşitlenmesi nedeniyle, RoSCA'ların popülerliği ve etkinliği azalmıştır. Bu tür toplulukların fon tahsisi konusunda profesyonel finansal kuruluşlar kadar esnek olamamaları, onların azalmasında rol oynamıştır⁷⁵. Piyasa ekonomilerinde rekabet ve verimliliğin önemli olduğu düşünüldüğünde, finansal aracılık konusunda uzmanlaşmamış yapılardan profesyonel kuruluşlar kadar etkili kredi değerlendirmesi yapmaları beklenemez⁷⁶. Ancak, RoSCA'lar, çalışma yöntemleri açısından, uygun düzenlemeler yapıldığında başarılı finansal kuruluşlara dönüşebilecek potansiyele sahiptirler. Finansal piyasaların gelişimiyle birlikte, RoSCA yapıları da değişime uğramaktadır. Örneğin İngiltere'deki yapı toplulukları, 1990'larda gerçekleşen değişim sonrasında perakende bankalara dönüşmüş ve piyasa mekanizmasına daha uyumlu bir şekilde faaliyetlerine devam etmiştir⁷⁷. Esasında, RoSCA'lar resmi olmayan örgütlerken, yapı tasarruf sandıkları ve yapı toplulukları RoSCA'ların resmi olmuş görünimleri gibidir⁷⁸.

2.2.2. Birleşik Krallık Yapı Toplulukları (Building Societies)

Tasarruf ve toplu konut yardımı sağlama konusunda bilinen tasarruf sandıkları, ilk olarak Birleşik Krallık'ta ortaya çıkmıştır⁷⁹. Birkaç gazete ilanı dışında fazla bilgi bulunmamasına rağmen, bu türün bilinen ilk örneği, 1775 yılında Birmingham'da "Ketley's Building Society" adı altında kurulmuştur⁸⁰. 1779 yılında Dudley'de ikinci bir sandık kurulmuş, bu da İngiltere genelinde, özellikle 19. yüzyılda Midlands, Lancashire ve Yorkshire gibi bölgelerde 50'den fazla sandığın kurulmasına yol

⁷⁴ Besley, Coate, ve Loury, 805.

⁷⁵ Timothy Besley, Stephen Coate, ve Glenn Loury, "Rotating Savings and Credit Associations, Credit Markets and Efficiency", *The Review of Economic Studies* 61, sy 4 (1994): 714.

⁷⁶ Koç, *Konut Finansmanında Yapı Tasarrufu Yöntemi ve Risk Modelleri*, 50.

⁷⁷ Leigh Drake ve Richard Simper, "Competition and Efficiency in UK Banking: The Impact of Corporate Ownership Structure", *Economics Research Paper, No. 03-07, Loughborough University Institutional Repository*, 2003, 2.

⁷⁸ Koç, *Konut Finansmanında Yapı Tasarrufu Yöntemi ve Risk Modelleri*, 50.

⁷⁹ Mark Boleat, *Building Society Industry*, 1. bs (Routledge, 2012), 1.

⁸⁰ Kılıç, "Konut Finansman Modeli Olarak Yapı Tasarruf Sandıkları; Almanya ve Türkiye'deki Uygulamaları", 236; Koç, *Konut Finansmanında Yapı Tasarrufu Yöntemi ve Risk Modelleri*, 51.

açmıştır⁸¹. 1836 yılında ise bu sandıklarla ilgili yasal bir düzenleme getiren “*The Regulation of Benefit Building Society*” yasası yürürlüğe girmiştir⁸².

Birleşik Krallık’taki ilk dönem yapı toplulukları, düşük ve orta gelirli ailelerin ev sahibi olmalarını kolaylaştırmak için üyelerinin düzenli olarak para yatırmalarını sağlayan ve her dönemde kura çekilişi yoluyla bir üyeye ev satın alması için finansman sağlayan yapılarıdır⁸³. Zamanla, bu topluluklar daha kurumsal bir yapıya bürünmüş ve bireysel tasarrufları mevduat olarak toplayarak, bu birikimleri ipotekli konut kredisi şeklinde üyelerine sunan finansal araçlara dönüşmüştür⁸⁴.

1980’lerden sonra yapı topluluklarının işleyişi ve sektör yapısında büyük değişiklikler meydana gelmiştir. Bu dönem, kâr amacı gütmeyen bu yapıların kâr amaçlı perakende bankalara evrilmesi trendiyle karakterize edilmiştir⁸⁵. Bu değişime yol açan temel faktörlerden biri, 1980’lerin ortalarında Birleşik Krallık’ın konut finansman piyasasında gerçekleştirilen geniş çaplı düzenlemeler ve liberalleşme süreci olmuştur. Yapılan bu yapısal reformlar, yapı toplulukları dahil finansal kuruluşların daha yüksek değer kredi oranları ile kredi verebilmelerine olanak tanımıştır. Aynı zamanda, Birleşik Krallık hükümeti kiracılara kamu konutlarını satın alma imkânı sunan programını desteklemek amacıyla yüksek değer kredi oranlı kredileri teşvik etmiştir. 1989 yılında, Birleşik Krallık’taki konut fiyatları fahiş noktalara ulaştığı zamanlarda, ortalama değer kredi oranı %85 iken, yapı toplulukları da dahil olmak üzere bazı finans kuruluşları %100’ün üzerinde krediler sağlamıştır. Bu durum, sektördeki aktif kalitesinin ciddi şekilde bozulmasına ve varlıkların neredeyse elli kat artmasına neden olmuş, bu da birleşme ve satın almaları hızlandırmıştır⁸⁶.

⁸¹ Kılıç, “Konut Finansman Modeli Olarak Yapı Tasarruf Sandıkları; Almanya ve Türkiye’deki Uygulamaları”, 236.

⁸² Birleşik Krallık Yapı Toplulukları tarihi için bkz. <<https://www.bsa.org.uk/information/consumer-factsheets/general-information/the-history-of-building-societies>> (Erişim tarihi: 06.02.2025).

⁸³ Loic Chiquier ve Michael J. Lea, ed., *Housing Finance Policy in Emerging Markets* (Washington, DC: World Bank, 2009), 31.

⁸⁴ Paul Barnes ve Colin Dodds, “The Structure And Performance Of The Uk Building Society Industry 1970–78” 10, sy 1 (1983): 54.

⁸⁵ Drake ve Simper, “Competition and Efficiency in UK Banking: The Impact of Corporate Ownership Structure”, 24-25.

⁸⁶ Detaylı bilgi için bkz. Koç, *Konut Finansmanında Yapı Tasarrufu Yöntemi ve Risk Modelleri*, 51 vd.

Günümüzde Birleşik Krallık'ta toplam 42 yapı topluluğu faaliyet göstermektedir. 2023 yılsonu itibari ile sektörün toplam malvarlığı 502 milyar pound seviyesindedir ve sisteme kayıtlı toplam 26 milyon 233 bin 77 kişi bulunmaktadır. Bu kişilerin 23 milyon 363 bin 117'si tasarruf eden, 3 milyon 547 bin 971 kişi ise finansman kullanmış kişilerden oluşmaktadır⁸⁷.

2.2.3. Amerikan Kredi ve Tasarruf Birlikleri (Savings and Loans Associations)

Birleşik Krallık'ta başlayan dayanışma anlayışının kısa sürede uluslararası alana taşınmasıyla yapı topluluklarının 19. yüzyılda diğer ülkelere yayılması gerçekleşmiştir. Özellikle Amerika Birleşik Devletleri gibi Birleşik Krallık ile yakın ilişkileri olan ülkelerde bu tür yapılar görülmeye başlamıştır. Amerika Birleşik Devletleri'nde ilk yapı topluluğu, 1831 yılında Pennsylvania'nın Frankford şehrinde "*Oxford Provident Building Association*" adıyla kurulmuştur⁸⁸.

1980'lerden sonra, ABD konut tasarruf modelleri diğer ülkelerde olduğu gibi, ticari bankalarla rekabet ederken etkinliklerini ve pazar paylarını kaybetmeye başlamıştır. Bu durumun temel sebepleri arasında, bankacılık sektöründeki deregülasyon süreçleri öne çıkmaktadır. Bu süreçler, ticari bankalar üzerindeki bazı kısıtlamaların kaldırılmasını ve bu bankaların daha geniş bir varlık ve yükümlülük portföyü oluşturmalarına olanak tanınmasını içermiştir⁸⁹. Ayrıca, yapı tasarruf birliklerinin karşılaştığı finansal başarısızlıklar, üye ve yöneticilere yapılan büyük miktardaki ödemeler ve karşılıklı yardımlaşma prensibinden sapılarak varlık ve fon kaynaklarının çeşitlendirilmesi gibi faktörler, bu kurumların temel felsefesinden uzaklaşmalarına ve sistemlerinin zayıflamasına neden olmuştur⁹⁰.

ABD'deki konut politikası, konut tasarruf kuruluşlarının etkinliklerini kaybetmelerinin ardından, menkul kıymetleştirme ve sigorta çözümleri gibi yöntemlere odaklanmaya başlamıştır. Yapı toplulukları geçmişte kayda değer başarılar

⁸⁷ Building Societies Association 2023/2024 Sektör Bilgileri <<https://www.bsa.org.uk/statistics/sector-info-performance/sector-information>> (Erişim tarihi: 08.05.2024).

⁸⁸ Kılıç, "Konut Finansman Modeli Olarak Yapı Tasarruf Sandıkları; Almanya ve Türkiye'deki Uygulamaları", 236.

⁸⁹ Chiquier ve Lea, *Housing Finance Policy in Emerging Markets*, 32.

⁹⁰ Chiquier ve Lea, 33.

elde etmiş olmalarına rağmen, günümüzde finans sektöründe etkin rollerini yitirmiş durumda olup, artık yeterli bir model sunmamaktadırlar⁹¹.

2.2.4. Alman Yapı Tasarruf Sandıkları (Bausparkassen)

Konut ve kentleşme politikaları, Almanya tarihinde daima öncelikli meseleler arasında yer almıştır. Bu politikalar, Almanya’da nüfusun büyük bir bölümünün ev sahibi olmasını mümkün kılmış ve aynı zamanda çeşitli konut ihtiyaçlarına yönelik talepleri karşılayacak şekilde tasarlanmıştır. Yapı tasarruf sandıkları da bu politikaların içinde önemli bir role sahiptir ve Almanya bu sistemin en etkin işlediği ülkelerin başında gelmektedir⁹². İngiltere’de ortaya çıkan bu sistemden daha geç bir tarihte Almanya’da başlamasına rağmen, yapı tasarruf sandıkları Almanya’da uzun yıllardır faaliyet gösteren ve günümüze kadar başarıyla devam eden çağdaş bir finansman modeli olarak kendini kanıtlamıştır⁹³.

Almanya’da ilk yapı tasarruf sandığı 1885 yılında Pastor von Bodelschwingh tarafından Bielefeld’de kurulmuştur. Başlangıçta Almanya’daki küçük ölçekli konut projeleri için uygun fiyatlı kredi sağlamak amacıyla geliştirilen yapı topluluğu sistemi, II. Dünya Savaşı sonrasında tüm gayrimenkul finansmanı ihtiyaçlarını kapsayacak şekilde genişletilmiştir⁹⁴. Sistemin büyümesine önemli bir katkı sağlayan diğer bir olay ise 1989’da gerçekleşen Berlin Duvarı’nın yıkılması ve Almanya’nın birleşmesidir. Bu birleşme sonrası, eski Alman Demokratik Cumhuriyeti bölgelerine yapı tasarruf sandıkları uygulamalarının yayılması, sektörde ikinci bir büyüme ve hızlı gelişim dönemini tetiklemiştir⁹⁵.

Yapı tasarruf sandıkları Almanya’nın üçüncü büyük finansal kuruluşudur⁹⁶. Almanya’da tasarruf esaslı konut finansmanı sağlayan yapı tasarruf sandıkları,

⁹¹ Koç, *Konut Finansmanında Yapı Tasarrufu Yöntemi ve Risk Modelleri*, 54.

⁹² Çetin, “Yeni Alternatif Finansman Modeli”, 73.

⁹³ Kılıç, “Konut Finansman Modeli Olarak Yapı Tasarruf Sandıkları; Almanya ve Türkiye’deki Uygulamaları”, 237.

⁹⁴ Edwin Deutsch ve Horst Tomann, “Home Ownership Finance in Austria and Germany”, *Real Estate Economics* 23, sy 4 (Aralık 1995): 449.

⁹⁵ Michael J. Lea ve Bertrand Renaud, “Contractual Savings for Housing - How Suitable Are They for Transitional Economies.pdf”, Policy Research Working Paper (World Bank Group: World Bank Group, 1995), 25.

⁹⁶ Çekin, “Tasarrufa Dayalı Finansman Sistemi Ve İslami Finans İlkeleri Çerçevesinde Değerlendirilmesi”, 61.

Bausparkassen Yasası⁹⁷ (Bausparkassengesetz) ile yönetilmektedir. Bu yasa, bu kurumların nasıl işlediğini, sundukları konut finansman hizmetlerinin koşullarını detaylandırır. Alman yapı tasarruf sistemi, büyük ölçüde Alman bankaları ve sigorta şirketlerinin iştirakleri olarak organize edilmiştir, bu da bu şirketleri Basel gibi uluslararası standartlara tabi kılmaktadır⁹⁸. Bu yapı tasarruf şirketlerinin yatırım faaliyetleri, yalnızca yüksek kredi derecelendirmesine sahip devlet veya kurumsal tahvillere yönelik olarak sınırlı tutulmaktadır⁹⁹. Ayrıca, bu kurumlar Almanya Federal Finansal Denetim Otoritesi (BaFin) tarafından sürekli olarak denetlenmekte, bu da şirketlerin finansal sağlıklarını ve tüketicilere yönelik korumaların güvence altına alınmasına olanak sağlamaktadır.

Birleşik Krallık'taki yapı toplulukları, finansal hizmetler sektörünün tüketicilere açılmasıyla birlikte, karşılıklı perakende bankalarına evrilmiştir¹⁰⁰. Ancak, Alman yapı birlikleri, konut amaçlı tasarruf ve kredi sağlama konusunda geleneksel yöntemlerini sürdürmekte ve ek finansal hizmetler sunma yetkileri bulunmamaktadır¹⁰¹. Bu durum, Alman yapı tasarruf sandıklarının halen sadece yapı tasarruf sözleşmeleri çerçevesinde faaliyet göstermelerine ve diğer finansal hizmetleri sunmalarına olanak tanımamaktadır¹⁰². Böylece, Alman yapı birlikleri, diğer ülkelerdeki benzer kuruluşlardan daha muhafazakâr bir yapıda faaliyetlerine devam etmektedir.

Alman yapı tasarruf sandıklarının faaliyetlerine ilişkin sıkı düzenlemeler, bu sandıkların fonlama kaynaklarının yalnızca yapı tasarruf sözleşmeleri aracılığıyla toplanan tasarruflarla sınırlı olmasını garantilemiştir. Bu düzenlemeler, sistemin

⁹⁷ 16 Kasım 1972 tarihli Yapı Topluluklarına İlişkin Kanun (Federal Resmî Gazetesi I s. 454)

⁹⁸ Basel Standartları hakkında bilgi için bkz. Enrico Milano ve Niccolò Zugliani, "Capturing Commitment in Informal, Soft Law Instruments: A Case Study on the Basel Committee", *Journal of International Economic Law* 22, sy 2 (01 Haziran 2019): 163-76, <https://doi.org/10.1093/jiel/jgz009>; Damir Odak, "Basel 1, 2, 3, 3&1/2", içinde *A Political Economy of Banking Supervision: Missing a Chance*, ed. Damir Odak (Cham: Springer International Publishing, 2020), 79-90, https://doi.org/10.1007/978-3-030-48547-4_9; Emily Jones ve Peter Knaack, "Global Financial Regulation: Shortcomings and Reform Options", *Global Policy*, 18 Şubat 2019, <https://doi.org/10.1111/1758-5899.12656>.

⁹⁹ Çetin, "Yeni Alternatif Finansman Modeli", 73.

¹⁰⁰ Barnes ve Dodds, "The Structure And Performance Of The Uk Building Society Industry 1970-78", 54.

¹⁰¹ Christoph J. Börner, Patrick Harnischmacher, ve Rene Katernberg, "The Self-Selection Effects of Retail Financial Products. The Case of Contractual Savings for Housing in Germany", *Journal of Accounting and Finance* 18, sy 1 (2018): 95.

¹⁰² Koç, *Konut Finansmanında Yapı Tasarrufu Yöntemi ve Risk Modelleri*, 55.

“karşılıklılık” prensibine sıkı sıkıya bağlı kalmasını sağlar; bu prensip genellikle, bir müşterinin yapı tasarruf kredisi alabilmesi için aynı yapı tasarruf sandığında birikim yapmış olmasını zorunlu kılar. Bu şart, Alman yapı tasarruf sistemini “kapalı” bir sistem olarak nitelendirilmesine neden olmuştur¹⁰³. Bu kapalı yapının korunması, sistemin günümüze dek süregelen başarısının ana sebeplerinden biri olarak birçok yazar tarafından değerlendirilmektedir¹⁰⁴.

2023 Haziran itibari ile Almanya’da toplam 18 yapı tasarruf sandığı bulunmaktadır. Bunların 10’u özel, 8’i kamu sandıklarıdır. Aynı tarih itibari ile yaklaşık toplam 930 milyar Euro değerinde 23 milyon yapı tasarruf sözleşmesi Almanya’da mevcuttur¹⁰⁵.

2.2.5. Fransız Yapı Tasarruf Sistemi (Epargne d’Logement)

Fransa’da, İkinci Dünya Savaşı sonrası Alman modelinden ilham alınarak bir yapı tasarruf sistemi (Epargne d’Logement) kurulmuştur. Bu sistem başlangıçta 1950’lerden 1970’lere kadar kapalı bir yapıda işlemiş, daha sonra ise 1970’lerde tasarruf amacıyla kullanılmalarını teşvik etmek için “açık” hale getirilmiştir¹⁰⁶. Bu değişiklik, karşılıklılık ilkesinden uzaklaşarak, yapı tasarruf sistemi aracılığıyla ticari bankaların diğer konut kredisi türlerini finanse etmesine ve uzun vadeli fon kaynağı oluşturmasına olanak sağlamıştır¹⁰⁷.

Yapı tasarruf sisteminin gelişimi, özellikle 1980’lerde büyük bir büyüme kaydetmiştir. 1970’lerden itibaren başlatılan “Konut Tasarruf Planı” (Plan d’Epargne Logement), daha uzun tasarruf süreleri ve daha büyük kredi çarpanları sunarak yapı tasarruf

¹⁰³ Koç, 56.

¹⁰⁴ Raymond J Struyk, *Homeownership and Housing Finance Policy in the Former Soviet Bloc - Costly Populism* (The Urban Institute, 2000), 59 vd.; Marcus Cieleback, “Prepayment of Mortgage Borrowers Having a Bauspar-Loan”, *Property Management* 21, sy 4 (01 Ekim 2003): 257, <https://doi.org/10.1108/02637470310495027>; Hans-Joachim Dübel, “Contractual Savings for Housing”, içinde *Housing Finance Policy in Emerging Markets*, ed. Loic Chiquier ve Michael J. Lea (World Bank, 2009), 219.

¹⁰⁵ European Office 2023 “The Bauspar System in Germany” Report <https://www.bausparkassen.de/en/wp-content/uploads/sites/2/2023/08/Bausparen_in_Deutschland_English.pdf> (Erişim tarihi: 6 Şubat 2025).

¹⁰⁶ Öztürk, *Türk Hukukunda ve İslam Hukukunda Tasarruf Finansman Sözleşmeleri*, 37. Kapalı (Alman) ve açık (Fransız) yapı tasarruf sistemleri arasındaki farklar için bkz. Koç, *Konut Finansmanında Yapı Tasarrufu Yöntemi ve Risk Modelleri*, 59 vd.

¹⁰⁷ Koç, *Konut Finansmanında Yapı Tasarrufu Yöntemi ve Risk Modelleri*, 57.

sisteminden ayrılmış ve vergi avantajlarıyla desteklenmiştir¹⁰⁸. Ancak 2000'lerin ikinci yarısında, hükümetin vergi muafiyetlerini kaldırması ve diğer finansal ürünlerle rekabet edememesi nedeniyle popülaritesi azalmıştır¹⁰⁹.

Sonuç olarak, yapı tasarruf sistemi ve konut tasarruf planı sözleşmeleri, 2008 ekonomik krizinden sonra hisse senedi piyasalarındaki dalgalanmalara alternatif olarak hafif bir talep artışı görmüş olsa da 1990'ların başlarındaki seviyelerine kıyasla önemli ölçüde düşüş yaşamıştır¹¹⁰.

2.2.6. Jak Bankacılığı

Kısaca değinmek istediğimiz bir finansman türü JAK bankacılığıdır. Kooperatif tarzında işleyen bu kurumların ilk örnekleri, 1849 yılında Avrupa'da, Almanya'nın "Rhineland" bölgesinde görülmeye başlamıştır. Faizsizlik esasına dayalı bu fikir Almanya'dan yayılarak İskandinav ülkelerine ulaşmış ve İsveç'teki JAK bankacılığı, bu hareketin önde gelen temsilcilerinden biri haline gelmiştir¹¹¹. Sistem özetle, JAK'a üye olan kişilerin, ortak bir havuzda para biriktirmeleri ve bu birikimlerinden tasarruf puanı kazanmaları üzerine kuruludur. Yapmış oldukları ödemedeki kâr payı veya faiz almamaktadırlar. Burada üye temel olarak üç çeşit ücret ödemektedir. İlki sisteme üyelik ücretidir ve yıllık olarak ödenir cüzi bir miktarda ödenir, örneğin 200 İsveç Kronu (yaklaşık 17 Euro). İkinci ödeme, "pre-savings" ve "after-savings" denilen dönemdir. Bunlar finansman öncesi ve sonrası kişinin tasarruflarıdır. Üye, yapmış olduğu tasarruf tutarı neticesinde bir puan alır ve toplamış olduğu puana göre finansman kullanma hakkına sahip olur. Son olarak, üye, kredi değerinin %6'sı oranında geri ödenebilir bir tutarı depozito olarak bankaya ödemelidir¹¹².

2.3. Türkiye'de Tasarruf Finansman Sistemi ve Sistemin Gelişimi

¹⁰⁸ Douglas B. Diamond ve Michael J. Lea, "The Decline of Special Circuits in Developed Country Housing Finance", *Housing Policy Debate* 3, sy 3 (Ocak 1992): 751-54.

¹⁰⁹ Laura Berthet, "French Households Financial Wealth: A Macro and Micro Overview of Changes in the Last 20 Years?", *Revue d'économie Politique* 126, sy 5 (25 Kasım 2016): 732-33.

¹¹⁰ Koç, *Konut Finansmanında Yapı Tasarrufu Yöntemi ve Risk Modelleri*, 59.

¹¹¹ Erhan Türk, "Faizsiz Bankacılıkta Alternatif Bir Yöntem: Jak Bank Ve Türkiye'de Uygulanabilirliği Üzerine Bir Araştırma" (Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Sebahattin Zaim Üniversitesi, 2020), 56.

¹¹² Detaylı bilgi için bkz. Giulia Vichi, "A Particular Model of Interest-Free Bank: The Case of JAK Bank in Italy" (Master Thesis, Firenze: Università Degli Studi Firenze, 2013), 36 vd.

2.3.1. Genel Olarak

Türkiye’de konut üretimi ve finansmanına yönelik kaynak sağlamada, bireylerin tasarruflarının sisteme entegrasyonu önemli bir rol oynamaktadır. Bu bağlamda, yapı tasarruf sistemi, hem özel tasarrufları konut üretimine yönlendirme hem de genel konut finansmanını destekleme amacıyla kullanılmıştır. Tasarrufa dayalı bu sistem ilk olarak Osmanlı’da 13. yüzyıldan itibaren Ahi teşkilatı bünyesinde uygulandığı gözükmemekte ve üyelerine sosyal güvence sağlamakla birlikte kredi imkânları sunmuş ve ham madde temininde destekleyici bir rol üstlenmiştir¹¹³. Cumhuriyetin ilk yıllarında ise 1926 yılında “*Emlak ve Eytam Bankası*” kurulmuş daha sonra bu banka “*Türkiye Emlak Kredi Bankası*” olmuştur¹¹⁴. Emlak Bankası yaklaşık yüz yıl boyunca konut, kooperatif ve inşaat onarım kredileri gibi çeşitli gayrimenkul finansman faaliyetlerini yürütmüş ve zaman zaman kesintilere rağmen yapı tasarruf faaliyetlerinde bulunduğu ifade edebilir¹¹⁵. Dönemdeki yüksek enflasyon oranları, konut fiyatlarındaki artışlar ve Emlak Bankasının malvarlığını yönetmedeki sorunları yüzünden sistem sağlıklı bir şekilde yürütülememiştir¹¹⁶.

Sistemin gelişimindeki asıl kırılma noktası 7 Mart 2021 tarih ve 7292 sayılı Kanun ile Resmî Gazete’de yayınlanan “*Finansal Kiralama, Faktoring ve Finansman Şirketleri Kanunu ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun*” olmuştur. Bu bölümde sistemin Türkiye’deki gelişimi ilgili kanun öncesi dönem ve sonrası dönem olarak incelenecektir.

¹¹³ Necdet Bilgin ve Şaban Tanıyıcı, “Türkiye’de Kooperatif ve Devlet İlişkilerinin Tarihi Gelişimi”, *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi* 2008, sy 2 (2008): 138; Mehmet Bükey ve Yavuz Türkan, “Tasarruf Finansman Sistemi İçin Murabahaya Dayalı Bir Model Önerisi”, *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 32, sy 1 (18 Ocak 2022): 190; Çakıroğlu, *Tasarruf Finansman Sözleşmesi*, 6.

¹¹⁴ Gülin Günel, *Konut Kurultayı* (Ankara: TMMOB İnşaat Mühendisleri Odası, 1982), 236; Mehmet Birsin ve Hatice Ötegeçeli, “Tasarrufa Dayalı Faizsiz Finansman Sistemi ve Fıkhî Meşruiyeti Üzerinde Yapılan Değerlendirmeler”, *Mesned İlahiyat Araştırmaları Dergisi* 10, sy 1 (2019): 88.

¹¹⁵ Koç, *Konut Finansmanında Yapı Tasarrufu Yöntemi ve Risk Modelleri*, 97.

¹¹⁶ Çetin, “Yeni Alternatif Finansman Modeli”, 74.

2.3.2. 7292 Sayılı Finansal Kiralama, Faktoring, Finansman ve Tasarruf Finansman Şirketleri ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Öncesi Dönem

Yapı tasarruf sandıkları aracılığı ile tasarruf sahiplerini konut sahibi yapmaya çalışan sistem çeşitli nedenlerle bir türlü başarılı olamamıştır¹¹⁷. Bu sistemin başarılı örneği ise, Türkiye’de 1991 yılında temelleri atılan ve başlangıçta yalnızca taşıt edinimi amacıyla kullanılarak olmuştur. “*Sıra ile araç sahibi olma*” sloganıyla kendini tanıtan bu sistem, bireylerin tasarruf ederek belirli bir süre içerisinde finansmana erişmesini sağlamayı hedeflemiştir. 2005 yılı itibarıyla konut finansmanına da uyarlanmış ve böylece daha geniş kitlelere hitap eden bir yapıya dönüşmüştür¹¹⁸. Bu süreç, sistemin popülerleşmesine ve sektörün hızla büyümesine neden olmuştur. 2016 yılına kadar yalnızca iki firmanın faaliyet gösterdiği tasarruf finansman sektörü, 2016-2018 yılları arasında sekiz firmaya ulaşmış, 2018 sonrasında ise hızlı bir büyüme kaydederek kırkı aşkın firmanın faaliyet gösterdiği bir alan haline gelmiştir¹¹⁹.

Finansal sistemin bir parçası haline gelen model, uzun yıllar boyunca düzenleyici bir mekanizmadan yoksun olarak faaliyet göstermiştir. Şirketlerin sermaye yeterliliği, ödeme yükümlülükleri ve müşteri hakları gibi konularda bağlayıcı düzenlemeler bulunmadığından, sistemin sürdürülebilirliği büyük ölçüde firmaların inisiyatifine bırakılmıştır. Bu durum, piyasaya girişin kolaylaşmasına neden olmuş ve özellikle mali yapıları zayıf firmaların sektörde yer almasına zemin hazırlamıştır. Bu dönemde firmaların topladıkları tasarrufları yönetme biçimleri konusunda belirli standartların bulunmaması, sektörde belirsizlikleri artırmış ve sistemin güvenilirliğini sorgulanır hale getirmiştir. Özellikle firmaların ödeme yükümlülüklerini zamanında yerine getirmemesi, müşteriler açısından ciddi mağduriyetlere neden olmuş, bu da finansal sistemin sürdürülebilirliğini tehdit eden bir unsur haline gelmiştir. Buna ek olarak, tasarrufların devlet güvencesi altında olmaması, yatırımcılar için bir risk teşkil etmiştir.

¹¹⁷ Bükey ve Türkan, “Tasarruf Finansman Sistemi İçin Murabahaya Dayalı Bir Model Önerisi”, 191; Çakıroğlu, *Tasarruf Finansman Sözleşmesi*, 5 vd.

¹¹⁸ Ergüven, *Tasarrufa Dayalı Finans Sistemi*, 5 vd.; Öztürk, *Türk Hukukunda ve İslam Hukukunda Tasarruf Finansman Sözleşmeleri*, 15.

¹¹⁹ Yazıcı, “Konutta Alternatif Finans Yöntemi Olarak Tasarrufa Dayalı Faizsiz Finans Sistemi”, 227-28.

Düzenleyici bir çerçevenin bulunmaması, finansman sağlayıcı firmalar arasında farklı uygulamaların ortaya çıkmasına yol açmış ve bu da müşteri güvenini zedeleyen temel faktörlerden biri olmuştur. Örneğin, bazı firmalar müşterilerden belirli oranda bir hizmet bedeli alarak faaliyetlerini sürdürürken, bazı firmalar ise farklı ödeme planları ile çalışarak belirsizlik yaratmıştır. Ayrıca, sistemin “yardımlaşma” veya “kooperatifçilik” mantığıyla işlediği ifade edilse de, gerçekte bireylerin diğer grup üyeleriyle doğrudan bir yardımlaşma ilişkisi içerisinde olmadığı görülmüştür¹²⁰.

Denetim mekanizmasının eksikliğine rağmen, tasarruf finansman sistemi belirli avantajlar sunmuştur. Öncelikle düşük ve orta gelir grubundaki bireylerin finansmana erişimini kolaylaştırması, geleneksel banka kredilerine alternatif sunması ve özellikle faiz hassasiyeti bulunan bireyler için uygun bir çözüm oluşturması, sistemin en önemli avantajları arasında yer almıştır¹²¹. Ayrıca, sistemin esnek ödeme planları sunması ve kişilerin küçük birikimlerini değerlendirebilmesine imkân tanınması, özellikle konut ve taşıt ediniminde bireylere önemli fırsatlar sağlamıştır¹²².

Diğer taraftan, sistemin belirgin dezavantajları da bulunmaktadır. Enflasyonist ortamda tasarrufların değer kaybetmesi, firmaların mali yeterliliklerini kanıtlamak zorunda olmamaları ve devlet güvencesinin bulunmaması, yatırımcılar için büyük riskler oluşturmaktadır¹²³. Özellikle 2018 sonrası dönemde artan firma sayısı, sektörün sürdürülebilirliğini sorgulanır hale getirmiş ve müşterilerin finansal güvenliğini tehlikeye atan durumlar ortaya çıkmıştır.

2.3.3. 7292 Sayılı Finansal Kiralama, Faktoring, Finansman ve Tasarruf Finansman Şirketleri ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Sonrası Dönem

¹²⁰ Öztürk, “Fon Toplama Yöntemi Olarak Yatırım Vekâleti Ve Türkiye Uygulaması”, 15.

¹²¹ Öztürk, *Türk Hukukunda ve İslam Hukukunda Tasarruf Finansman Sözleşmeleri*, 28-29.

¹²² Öztürk, 29.

¹²³ Birsin ve Ötegeçeli, “Tasarrufa Dayalı Faizsiz Finansman Sistemi ve Fıkhî Meşruiyeti Üzerinde Yapılan Değerlendirmeler”, 88; Kılıç, “Konut Finansman Modeli Olarak Yapı Tasarruf Sandıkları; Almanya ve Türkiye’deki Uygulamaları”, 243-44; Öztürk, *Türk Hukukunda ve İslam Hukukunda Tasarruf Finansman Sözleşmeleri*, 30.

Tasarruf finansman sisteminin 1991 yılından itibaren gelişen yapısı, 2021 yılına gelindiğinde artık yasal bir düzenlemeye duyulan ihtiyacı kaçınılmaz hale getirmiştir. 2021 yılına gelindiğinde tasarruf finansman sektöründe faaliyet gösteren şirket sayısı ellinin üzerine çıkmıştır¹²⁴. Nihayetinde 7292 sayılı Kanun'un 2021 yılında yürürlüğe giren yasa ile sektöre yönelik denetim ve regülasyon mekanizmaları oluşturulmuş, firmaların belirli sermaye yeterliliklerine sahip olması zorunlu hale getirilmiş ve müşteri haklarının korunmasına yönelik hukuki çerçeve oluşturulmuştur. Böylece, sektör, BDDK gözetimine alınarak finansal piyasalar içinde düzenlenmiş bir yapı haline getirilmiştir.

7292 sayılı Kanun'un yürürlüğe girmesinden önce sektörde faaliyet gösteren 35 şirketten yalnızca 6'sı belirlenen kriterlere uygunluk sağlayarak faaliyet izni alabilmiş, kalan firmalar ise tasfiye edilmiştir¹²⁵. Bu süreç, sektörde mali yeterliliği olmayan veya müşteri güvenliği açısından risk teşkil eden şirketlerin piyasadan elenmesine sebep olmuş, sektörde daha sağlam temellere dayalı bir yapı oluşturulmasını sağlamıştır¹²⁶.

Diğer taraftan tasarruf finansman şirketlerinin BDDK denetimine tabi olması, sadece sektör için değil, genel anlamda finansal piyasalar için de önemli bir gelişme olmuştur. Hukuki çerçevenin netleşmesiyle birlikte, finansman sağlama süreçlerinde şeffaflık artmış ve müşterilerin hakları daha güçlü şekilde korunmaya başlanmıştır. Özellikle firmaların müşteri fonlarını ayrı bir hesapta tutma zorunluluğu, şirketlerin tasarruf sahiplerinden topladığı paraların başka amaçlarla kullanılmasını önleyerek güven ortamının tesis edilmesine katkıda bulunmuştur.

Özellikle faizsiz finansman modeline ilgi duyan yatırımcılar açısından tasarruf finansman şirketleri daha güvenilir hale gelmiş ve müşteri kitlesi genişlemiştir. 2015 yılında yalnızca iki şirketin yer aldığı sektörde, 68 şube ile faaliyet gösterilirken, aktif büyüklük 1,5 milyar TL seviyesindeydi. Ancak, Haziran 2024 itibarıyla sektördeki şirket sayısı altıya yükselmiş, şube sayısı 450'ye çıkmış ve aktif büyüklük 48 milyar TL'ye ulaşmıştır. Aynı dönemde, sektörün toplam işlem hacmi ise 275 milyar TL

¹²⁴ Bükey ve Türkan, "Tasarruf Finansman Sistemi İçin Murabahaya Dayalı Bir Model Önerisi", 190; Çakıroğlu, *Tasarruf Finansman Sözleşmesi*, 10.

¹²⁵ Öztürk, *Türk Hukukunda ve İslam Hukukunda Tasarruf Finansman Sözleşmeleri*, 18.

¹²⁶ Çetin, "Yeni Alternatif Finansman Modeli", 81.

seviyesine erişerek kayda değer bir büyüme göstermiştir¹²⁷. Bu veriler, düzenleme sonrasında sektörün istikrarlı bir büyüme sürecine girdiğini de göstermektedir.

Tasarruf finansman sisteminin 6361 sayılı Kanun kapsamına alınmasının ardından, düzenleyici çerçevenin güncellenmesine yönelik çalışmalar devam etmiş, Uygulamada karşılaşılan sorunları gidermek ve sektördeki değişen dinamiklere uyum sağlamak amacıyla “*Tasarruf Finansman Şirketlerinin Kuruluş ve Faaliyet Esasları Hakkında Yönetmelik*” gözden geçirilerek, 29 Aralık 2023 tarihli Resmî Gazete’de yayımlanmış ve yürürlüğe girmiştir¹²⁸.

Tasarruf finansman sisteminin sürdürülebilirliği ve finansal piyasalardaki güvenilirliği, getirilen düzenleyici çerçeve ve denetim mekanizmaları sayesinde önemli ölçüde güçlenmiştir. Kanunla belirlenen sermaye yeterliliği şartları, müşteri tasarruflarının güvence altına alınması ve etkin gözetim süreçleri, sektörün sağlam bir yapıya kavuşmasını sağlamak ve müşteri güvenini pekişmesini sağlamaktadır. Gelecek dönemde sektörün sağlıklı bir şekilde büyümesini sürdürebilmesi için düzenleyici çerçevenin piyasa dinamiklerine uygun olarak güncellenmesi ve denetim mekanizmalarının daha da güçlendirilmesi oldukça önemlidir. Bu gelişmelerle birlikte ortaya çıkacak uyuşmazlıklarda kullanılacak çözüm mekanizmalarının da genişletilmesi ve sınırlarının belirlenmesi sektörün gelişimi açısından önemlidir. Böylece tasarruf finansman şirketleri, finansal sistemin kalıcı ve güvenilir aktörleri arasında yer almaya alacaktır ve müşterilere sürdürülebilir bir alternatif sunma kapasitesini artıracaktır.

Diğer taraftan tasarruf finansman sistemi, Türkiye’de artan bir ilgiyle karşılanmakta ve giderek akademik çalışmaların önemli bir araştırma alanı haline gelmektedir. Bu alanda gerçekleştirilen araştırmalar, tasarruf finansmanının ekonomik, hukuki, sosyolojik ve finansal boyutlarının daha kapsamlı bir şekilde ele alınmasını gerektiren disiplinler arası bir yaklaşımın önemini ortaya koymaktadır. Bu doğrultuda, akademik araştırmaların teşvik edilmesi, sektörle etkileşim halinde yürütülmesi ve uygulamada

¹²⁷ Abdurrahman Çetin, “Düzenleme ve Denetlemenin Tasarruf Finansman Sektörü Performansına Etkisi”, içinde *17. Uluslararası Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildirileri* (17. Uluslararası Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Tashkent-Uzbekistan: İstanbul Sebahattin Zaim Üniversitesi, 2024), 268 vd.

¹²⁸ Çetin, “Yeni Alternatif Finansman Modeli”, 70.

karşılaşılan sorunlara çözüm üretilmesi amacıyla, İbn Haldun Üniversitesi ve Tasarruf Finansman Sektörü temsilcileri tarafından 16 Ağustos 2023 tarihinde imzalanan protokol ile İbn Haldun Üniversitesi bünyesinde Tasarruf Finansman Uygulama ve Araştırma Merkezi kurulması planlanmış ve 29 Nisan 2024 tarihinde Resmî Gazete’de yayımlanan yönetmelikle resmen faaliyete başlamıştır¹²⁹. Merkez, tasarruf finansmanı alanında bilimsel araştırmalar gerçekleştirmeyi, sektöre yönelik eğitim programları düzenlemeyi ve ulusal ile uluslararası düzeyde akademik iş birliklerini geliştirmeyi amaçlamaktadır. Üniversite-sektör iş birliğine dayalı bu merkez, tasarruf finansman sisteminin kurumsallaşmasına, nitelikli insan kaynağı yetiştirmeye ve sürdürülebilir bir finansal yapı kazanmasına yönelik akademik çalışmalar yapmayı hedeflemektedir¹³⁰.

2.4. Tasarruf Finansman Sözleşmesinin Hukuki Niteliği

Literatürde tasarruf finansman sözleşmesinin hukuki niteliği üzerine çeşitli çalışmalar mevcut olmakla birlikte, bu çalışmanın odak noktası esasen uyuşmazlık çözüm yöntemleri olduğundan, sözleşmenin ayrıntılarına derinlemesine girilmeyecek; yalnızca hukuki niteliği çerçevesinde temel bir tanımlama yapılacaktır.

Tasarruf finansman sözleşmesi, 07.03.2021 tarihli kanuni düzenlemelerden önce atipik bir sözleşme olarak değerlendiriliyordu¹³¹. Ancak bu tarihten sonra 6361 sayılı Kanuna eklenen 39/A ve devamı maddeler ile yönetmelik hükümleri, sözleşmenin tipik bir sözleşme haline gelmesini sağlamıştır¹³². Tipik sözleşmeler, kanunda açıkça düzenlenmekle birlikte temel unsurları, edim yükümlülükleri ve sonuçlarının da

¹²⁹ 29.04.2024 Tarih ve 32531 Sayılı Resmî Gazete’de yayınlanan İbn Haldun Üniversitesi Tasarruf Finansman Uygulama ve Araştırma Merkezi Yönetmeliği.

¹³⁰ Merkezin misyon ve vizyonu için bkz. < <https://tasfin.ihu.edu.tr/tr>> (Erişim tarihi 08.02.2025).

¹³¹ Çakıroğlu, *Tasarruf Finansman Sözleşmesi*, 137; Öztürk, *Türk Hukukunda ve İslam Hukukunda Tasarruf Finansman Sözleşmeleri*, 65.

¹³² Çakıroğlu, *Tasarruf Finansman Sözleşmesi*, 137; Muammer Fatih Öztürk, “6361 Sayılı Finansal Kiralama, Faktoring, Finansman ve Tasarruf Finansman Şirketleri Kanunu Değişikliği Kapsamında Tasarruf Finansman Sistemine Gelen Yeniliklerin Hukuki Açından İncelenmesi”, *Sakarya Üniversitesi Hukuk Fakültesi* 10, sy 1 (2022): 152; Caner Taştan, “Tasarruf Finansman Sözleşmesine İlişkin Düzenlemelerin Tüketicinin Korunması Bakımından Değerlendirilmesi”, içinde *Uluslararası Necmettin Erbakan Hukuk Kongresi Bildiri Tam Metni Kitabı* (Konya: Necmettin Erbakan Üniversitesi Yayınları, 2021), 272; Alper Uyumaz, “Tasarruf Finansman Sözleşmesinin Feshi Sebebi İle Birlikte Ve Organizasyon Ücretinin İadesi”, *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 31, sy 3 (02 Ekim 2023): 1279; Nurtaç Endes Selvi, “Tasarruf Finansman Sözleşmesi”, *Necmettin Erbakan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 4, sy 2 (22 Aralık 2021): 448; Hande Deniz, *Tasarruf Finansman Sözleşmelerine İlişkin Hükümlerin Değerlendirilmesi* (Aristo Yayınevi, 2022), 20.

belirlenmesi gerekir¹³³. Bu bağlamda, doktrinde yer alan ve sözleşmenin hala atipik bir yapıya sahip olduğunu savunan görüşler mevcuttur¹³⁴.

Tasarruf finansman sözleşmesinin hukuki niteliği bakımından bir diğer önemli unsur, rızai bir sözleşme olup olmadığıdır. Türk Borçlar Hukuku'nda rızai sözleşmeler, tarafların karşılıklı irade beyanlarının uyuşması ile kurulan sözleşmeler olarak tanımlanmaktadır¹³⁵. 6361 sayılı Kanun m. 39/A-5 hükmü ve TFŞY m. 16/4 hükmü, tasarruf finansman sözleşmesinin asgari olarak içermesi gereken unsurları belirlemiş ve taraflar arasında sözleşmenin iradi olarak kurulduğunu vurgulamıştır¹³⁶. Nitekim, tasarruf finansman sözleşmesi şirket tarafından hazırlanıp müşteriye sunulan bir sözleşmedir. Müşteri, sözleşmeyi imzaladığı anda şirketin sunduğu şartları kabul etmiş olur ve taraflar bu andan itibaren sözleşme ile bağlı hale gelir¹³⁷.

Tasarruf finansman sözleşmesi, tarafların karşılıklı borç ve yükümlülük altına girdiği, tam iki tarafa borç yükleyen (synallagmatik) bir sözleşme niteliği taşımaktadır¹³⁸. Bu sözleşme kapsamında, müşteri, finansman organizasyonuna katılım sağlamak adına organizasyon ücretini ödemeyi, belirlenen süre boyunca tasarrufta bulunmayı ve kendisine tahsis edilen finansmanı öngörülen vadeler çerçevesinde geri ödemeyi taahhüt etmektedir. Öte yandan, tasarruf finansman şirketi, müşterinin yaptığı tasarrufları yönetmek, gerekli durumlarda iade etmek ve sözleşme hükümlerine uygun olarak müşteriye faizsiz finansman sağlamakla yükümlüdür. Bu bağlamda, tasarruf finansman sözleşmesi, taraflar arasında karşılıklı edimlerin yerine getirilmesini esas

¹³³ Mustafa Alper Gümüş, *Borçlar Hukuku Özel Hükümler*, 7. bs (İstanbul: Filiz Kitabevi, 2024), 4 vd.

¹³⁴ Yıldırım, "Konut Edinmeye Yönelik Tasarruf Finansman Sözleşmesi", 27 vd.

¹³⁵ Fikret Eren, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, 28. bs (Ankara: Legem Yayınevi, 2023), 129 vd.;

Bilgehan Çetiner, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler* (İstanbul: On İki Lehma Yayıncılık, 2024), 96 vd.

¹³⁶ Çakıroğlu, *Tasarruf Finansman Sözleşmesi*, 138-39.

¹³⁷ Çakıroğlu, 139; Endes Selvi, "Tasarruf Finansman Sözleşmesi", 447; Uyumaz, "Tasarruf Finansman Sözleşmesinin Feshi Sebebi İle Birikim Ve Organizasyon Ücretinin İadesi", 1289; Deniz, *Tasarruf Finansman Sözleşmelerine İlişkin Hükümlerin Değerlendirilmesi*, 20; Öztürk, *Türk Hukukunda ve İslam Hukukunda Tasarruf Finansman Sözleşmeleri*, 64.

¹³⁸ Çakıroğlu, *Tasarruf Finansman Sözleşmesi*, 139; Uyumaz, "Tasarruf Finansman Sözleşmesinin Feshi Sebebi İle Birikim Ve Organizasyon Ücretinin İadesi", 1284.; Borçlar Hukuku kapsamında, tarafların karşılıklı olarak hem borçlu hem de alacaklı olduğu sözleşmeler sinallagmatik (tam iki tarafa borç yükleyen) sözleşmeler olarak adlandırılır. M. Kemal Oğuzman ve M. Turgut Öz, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt I*, 22. bs (İstanbul: Vedat, 2024), 355, <http://www.vedatkitapcilik.com/index.php>; Selâhattin Sulhi Tekinay vd., *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, 7. (İstanbul: Filiz Kitabevi, 1993), 826; Eren, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, 221.

alan, uzun vadeli bir hukuki ilişki doğuran ve sözleşme süresi boyunca belirli yükümlülüklerin yerine getirilmesini gerektiren bir yapı sergilemektedir.

Diğer taraftan, tasarruf finansman sözleşmesinin hukuki niteliğinin belirlenmesi açısından ani mi yoksa sürekli edimli mi olduğu sorusu büyük önem taşımaktadır. Zira sözleşmenin ani veya sürekli edimli oluşu, sözleşmenin feshi, ifa süresi ve tarafların borç yükümlülükleri açısından doğrudan sonuç doğurmaktadır.

Sözleşmeler ani edimli, sürekli edimli ve dönemsel edimli olarak sınıflandırılmaktadır¹³⁹. Ani edimli sözleşmelerde borç ilişkisi tek bir anda ifa edilerek sona ererken, sürekli edimli sözleşmelerde edim belirli bir zaman dilimine yayılmaktadır¹⁴⁰. Sözleşmenin ani veya sürekli edimli olup olmadığı belirlenirken, alacaklının edimden olan menfaatinin hangi anda gerçekleştiği dikkate alınmaktadır¹⁴¹.

Tasarruf finansman sözleşmelerinde, şirketin ve müşterilerin edim yükümlülüğü birden fazladır¹⁴². Bu borçlardan müşterinin organizasyon ücretini ödemesi anında tek seferde ifa edilen bir borçtur. Bu açıdan ani edimli bir borç ilişkisi doğmaktadır¹⁴³. Diğer taraftan, tasarruf yapma ve finansmanı geri ödeme edimleri dönemsel niteliktedir¹⁴⁴. Tasarruf finansman şirketi açısından, müşteri tasarruflarını yönetme ve organizasyonu sürdürme yükümlülüğü belirli bir süreye yayıldığı için sürekli edimli bir borç ilişkisi de söz konusudur¹⁴⁵.

¹³⁹ Oğuzman ve Öz, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt I*, 11 vd.; Eren, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, 110 vd.

¹⁴⁰ Eren, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, 110-11; Oğuzman ve Öz, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt I*, 11-13; Özer Seliçi, *Borçlar Kanununa Göre Sözleşmeden Doğan Sürekli Borç İlişkilerinin Sona Ermesi*, İstanbul Üniversitesi yayımlarından, no: 2247 (İstanbul: İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi, 1976), 7 vd.

¹⁴¹ Oğuzman ve Öz, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt I*, 12; Seliçi, *Borçlar Kanununa Göre Sözleşmeden Doğan Sürekli Borç İlişkilerinin Sona Ermesi*, 7.

¹⁴² Öztürk, *Türk Hukukunda ve İslam Hukukunda Tasarruf Finansman Sözleşmeleri*, 83 vd.; Çakıroğlu, *Tasarruf Finansman Sözleşmesi*, 197 vd.

¹⁴³ Öztürk, *Türk Hukukunda ve İslam Hukukunda Tasarruf Finansman Sözleşmeleri*, 63.

¹⁴⁴ Öztürk, 63.

¹⁴⁵ Çakıroğlu, *Tasarruf Finansman Sözleşmesi*, 140; Taşatan, “Tasarruf Finansman Sözleşmesine İlişkin Düzenlemelerin Tüketicinin Korunması Bakımından Değerlendirilmesi”, 275; Yıldırım, “Konut Edinmeye Yönelik Tasarruf Finansman Sözleşmesi”, 27.

Bu noktada, doktrinde tasarruf finansman sözleşmesinin niteliği konusunda iki temel görüş öne çıkmaktadır. Sürekli edimli sözleşme olduğu görüşü, finansman tahsis edildikten sonra müşterinin taksit ödemelerinin belirli bir zaman dilimine yayılması ve finansman şirketinin müşteriye karşı olan borçlarını uzun vadeye yayılan bir süreçte ifa etmesi, bu sözleşmenin doğası gereği sürekli borç ilişkisi oluşturduğunu ifade etmektedir¹⁴⁶. Bu bakış açısına göre, taraflar arasındaki borç ilişkisi finansmanın sağlanmasıyla sona ermemekte, aksine uzun vadeli bir edim sürecini gerektirmektedir.

Buna karşılık, ani edimli sözleşme olduğu görüşü, tasarruf finansman sözleşmesinde asıl edimin finansman tahsisinin sağlanması olduğunu, bu edimin belirli bir anda gerçekleştiğini ve borcun ifasının tek seferde tamamlandığını savunmaktadır¹⁴⁷. Her iki görüşün eksiklikleri dikkate alındığında, tasarruf finansman sözleşmesinin ne tam anlamıyla ani ne de tamamen sürekli edimli olduğu, karma bir yapıya sahip olduğu sonucuna varılmaktadır¹⁴⁸.

Sonuç olarak, tasarruf finansman sözleşmesi, tipik, rızai, tam iki tarafa borç yükleyen ve ani-sürekli karmaşığı bir sözleşme niteliğindedir. 07.03.2021 tarihli düzenlemeler ile yasal bir çerçeveye oturtulmuş ve tipik bir sözleşme haline gelmiştir. Borçlar Hukuku açısından sinallagmatik ve rızai bir yapı arz eden bu sözleşme, mevzuata uygun tüketiciyi korumaya ilişkin standartlara tabidir¹⁴⁹.

¹⁴⁶ Taşatan, “Tasarruf Finansman Sözleşmesine İlişkin Düzenlemelerin Tüketicinin Korunması Bakımından Değerlendirilmesi”, 275; Endes Selvi, “Tasarruf Finansman Sözleşmesi”, 447; Uyumaz, “Tasarruf Finansman Sözleşmesinin Feshi Sebebi İle Birikim Ve Organizasyon Ücretinin İadesi”, 1289.
¹⁴⁷ Çakıroğlu, *Tasarruf Finansman Sözleşmesi*, 139-40; Öztürk, *Türk Hukukunda ve İslam Hukukunda Tasarruf Finansman Sözleşmeleri*, 63.

¹⁴⁸ Çakıroğlu, *Tasarruf Finansman Sözleşmesi*, 141. Kanun koyucunun iradesine bakıldığı zaman, tasarruf finansman sözleşmelerinin sona ermesine ilişkin düzenlemelerde fesih hakkı tanıdığıdır, fesih hakkı yalnızca sürekli edimli sözleşmelere tanınan bir haktır. TFŞY m. 17/8, müşterinin fesih hakkını kullanması halinde, sözleşmenin başlangıcından itibaren yaptığı tasarrufların “sözleşmeden dönme” durumunda olduğu gibi geri alınacağı belirtilmiştir. Bu hüküm, ani edimli borç ilişkilerine özgü bir dönme hakkı ile benzer sonuçlar doğurmaktadır. Bu bağlamda, kanun koyucunun iradesi açısından bakıldığında, tasarruf finansman sözleşmelerinin sürekli edimli sözleşmeler olarak kabul edildiği görülmektedir. Ancak, fesih sonrası düzenlemeler ani edimli sözleşmelere özgü dönme hakkı ile benzerlik gösterdiğinden, bu sözleşmelerin kesin biçimde ani veya sürekli edimli olarak tanımlanması mümkün olmamaktadır. Detaylı bilgi için bkz. Çakıroğlu, 142-43.

¹⁴⁹ Çerçeve sözleşme olduğu hakkındaki görüşler için bkz. Endes Selvi, “Tasarruf Finansman Sözleşmesi”, 447; Yıldırım, “Konut Edinmeye Yönelik Tasarruf Finansman Sözleşmesi”, 78. Çerçeve sözleşme olmadığı hakkındaki görüş için bkz. Öztürk, *Türk Hukukunda ve İslam Hukukunda Tasarruf Finansman Sözleşmeleri*, 64-65. Çerçeve sözleşme yerine TBK kapsamında genel işlem koşulları, TKHK kapsamında ise haksız şartlar kurallarına tabi olan “standart sözleşme” veya benzer nitelikte bir kavramın tercih edilmesi hakkındaki görüş için bkz. Çakıroğlu, *Tasarruf Finansman Sözleşmesi*, 143 vd.

BÖLÜM III

TASARRUF FİNANSMAN SÖZLEŞMESİNDEN DOĞAN UYUŞMAZLIKLARIN TAHKİM VE DİĞER ALTERNATİF UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YÖNTEMLERİ İLE ÇÖZÜMÜ

3.1. Genel Olarak

Türkiye’de uygulanan tasarruf finansman sistemi içerisinde, konut, araç ve çatılı işyeri finansmanları vardır. Fakat sistemin asıl konusunu konut finansmanı oluşturmakla birlikte, araç finansmanına talep her geçen gün artmaktadır¹⁵⁰. Bu çalışmada sisteme kayıtlı kişilerin ekseriyetinin tüketici olduğu bilindiğinden, tüketici işlemi niteliğindeki tasarruf finansman sözleşmesi açısından alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri incelenecektir.

Uyuşmazlık çözümleri, bireyler, gruplar, işletmeler ve hatta ülkeler arasında çıkan çatışmaları adil, etkili ve sürdürülebilir bir şekilde çözme sürecidir. Bu süreçler, taraflar arasındaki barışın ve istikrarın sürdürülmesine yardımcı olur, ilişkilerin bozulmadan korunmasını sağlar ve çatışmanın çözümünde zaman ve maliyetten tasarruf edilmesine olanak tanır. Mahkemeye gitmek yerine alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri kullanıldığında, sürecin gizliliği korunabilir, taraflar çözüm üzerinde daha fazla kontrol sahibi olabilir ve ihtiyaçlarına göre esnek çözümler bulabilirler¹⁵¹. Bu yöntemler ayrıca, temel sorunların ele alınmasına ve uzun vadeli çözümlerin üretilmesine yardımcı olarak gelecekte benzer sorunların önüne geçebilir. Uyuşmazlık çözümleri aynı zamanda toplumsal adaletin sağlanmasına ve toplum

¹⁵⁰ Türkiye’nin son yıllarda içinde bulunduğu ekonomik durumdan ötürü ev finansmanına ulaşım maliyetleri oldukça artmıştır. Bu yüzden, tasarruf finansman sistemine araç finansmanı için giren kişi sayısı her geçen gün artmaktadır.

¹⁵¹ Hakan Pekcanitez, Oğuz Atalay, ve Muhammet Özekes, *Medenî Usûl Hukuku Ders Kitabı*, 11. bs (İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2024), 637-38.

içinde uyumun korunmasına katkıda bulunur, böylece daha barışçıl ve iş birliğine dayalı bir toplumun temelleri atılmaktadır¹⁵².

Tasarruf finansman sisteminden kaynaklanan uyuşmazlıklar, şifahen yapmış olduğumuz görüşmelere göre genel olarak, organizasyon ücretinin iadesi, tahsisatın vadedilen tarihte ödenmemesi, tahsisat zamanında konulan teminatın kabul edilip edilmemesi ve tahsisat konusunun veya tutarının değiştirilmesi hususlarından kaynaklanmaktadır. Önceki bölümlerde ifade edildiği üzere, organizasyon ücreti şirketin tek gelir kalemini oluşturmakta ve şirketin etkin bir şekilde faaliyetini sürdürebilmesi için düzenli olarak toplanabilmesi gerekmektedir. Fakat fiiliyatta, 6361 sayılı Kanun'un açık hükmü olmasına rağmen, tüketici hakem heyetleri tarafından organizasyon ücretinin iadesine karar verilebilmektedir. Nitekim, tasarruf finansman sözleşmesinde müşterinin fesih hakkını kullanması durumunda organizasyon ücretinin iade edilmemesinin Anayasa'ya aykırı olduğu iddiasıyla iptali için Anayasa Mahkemesi'ne başvuru yapılmıştır. Anayasa Mahkemesi, esas incelemesinde düzenlemenin müşteri ve şirket arasındaki menfaat dengesini gözettiğini, taraflara aşırı bir külfet yüklediğini ve Anayasa'nın 5., 48., 167. ve 172. maddelerine aykırı olmadığını belirterek, itirazı oybirliğiyle reddetmiştir¹⁵³.

Diğer taraftan, tahsisatın vadedilen tarihte ödenmemesi müşteri veya şirketlerden kaynaklanan nedenlerden olabilir. Müşteriden kaynaklı nedenlerin başında, finansman edilecek konut veya aracın finansmana geçecek bir varlık olmasıdır. Örneğin şirket 20 senelik aracın tahsisatını kabul etmeyecektir, çünkü şirketin varlıklarını korunması gerekmektedir. Şirketlerden kaynaklanan sebeplerin başında da tasarruf fon havuzlarının yeterince dolmaması gelmektedir. Bunun için TFŞY müşteri bazlı sözleşmelerde, sözleşme tutarının yüzde kırkı kadar tasarruf yapılması ve çekilişli sözleşmelerde, ödeme yapılacak tarih itibarıyla grubun sözleşme tutarları toplamının yüzde kırkı kadar bir tutarın şirketin tasarruf fon havuzu hesabında toplanmasını aramaktadır (TFŞY 21/2-a,b). Fakat, bazı müşteriler zamanında tasarruf yapmadığında, zamanında tasarruf yapan müşterilerin tahsisatında aksamalar ortaya çıkmaktadır. Çünkü, şirket, müşterilerine tahsisatı sadece tasarruf fon havuzlarından

¹⁵² Mustafa Serdar Özbek, "Alternatif Uyuşmazlık Çözümü Alanında Hukuk Politikası Belgesi", *Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 3, sy 1 (30 Haziran 2021): 7.

¹⁵³ Anayasa Mahkemesi'nin 05.11.2024 tarihli ve 2024/114 E., 2024/186 K. sayılı kararı.

gerçekleştirmekte ve tasarruf fon havuzlarının değerlendirilebileceği alanlar TFŞY m.23 uyarınca çok kısıtlı olduğundan fon havuzlarını doldururken zorlanmaktadırlar. Bu yüzden, müşterilerin zamanında tasarruf yapması ve sistemin sürekli müşteri sirkülasyonu içerisinde bulunması, finansman faaliyetinin devamlılığı için elzemdir. Müşteri zamanında tasarruf tutarını ödemediğinde şirket zor durumda kalmakta ve şirket ile müşteri arasında uyuşmazlık çıkmaktadır. Bunun çözümü de ya tüketici hakem heyetlerinde ya da mahkemelerde olmaktadır. Her iki durumda da süreç uzamakta ve asıl alacaklı alacağına geç ulaşmaktadır. Şirketin alacağına geç ulaşması da sistemin devamlılığını hayati derecede olumsuz etkilemektedir.

Bu bağlamda çalışmanın bu bölümünde, tahkim ve diğer alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleriyle tüketici uyuşmazlıklarının çözümü incelenecektir. Genel olarak alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri anlatıldıktan sonra tüketici finansmanına ilişkin Dünyadaki alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri incelenecek ve Türkiye'deki durum ortaya konacaktır. Bölümün devamında, tüketici uyuşmazlıkları bağlamında tasarruf finansman sözleşmelerinden doğan ihtilafların Türkiye'de tahkime elverişli olup olmadığı değerlendirilecek; ayrıca, tasarruf finansman sektörüne özgü, sektörel bazda yeni bir alternatif uyuşmazlık çözüm yolu geliştirilip geliştirilemeyeceği tartışılacaktır. Nihayetinde, karşılaşılabilecek sorunlar ve çözüm önerilerinde bulunulacaktır.

3.2. Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri

3.2.1. Doğrudan Görüşme

3.2.1.1. Genel Olarak

Toplumlar, uyuşmazlık çözüm yöntemlerini geliştirmeye uzun süredir çaba göstermektedir. Bu değişimin temel nedeni, insanların günlük yaşamlarındaki uyuşmazlıkların çoğunu dava yoluyla değil, doğrudan görüşme (müzakere veya uzlaşma) yoluyla çözdüklerini fark etmeleridir. Böylelikle bireyler, kanunların kendilerine tanıdığı hakları elde etmeye çalışmanın uyuşmazlıkları gerçekten çözmediğini kabul etmişlerdir. Diğer bir ifadeyle, yasal haklardan ziyade, uyuşmazlığın asıl menfaatlerine odaklanan bireyler, menfaatlerini daha iyi

koruyabilmek için haklarının bir kısmından vazgeçmeyi tercih edebilmektedirler¹⁵⁴. Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerini anlayabilmek için müzakereyi bilmek gerekir, çünkü alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının ortak ve temel unsurunu müzakere oluşturmaktadır¹⁵⁵.

Doğrudan görüşme, tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri bir konuda ortaya çıkan uyuşmazlığı doğrudan aralarında görüşerek çözüme kavuşturmalarıdır¹⁵⁶. Müzakerede asıl amaç, uyuşmazlığın karşı tarafını haksız çıkarmak değil, sorunu net bir şekilde belirlemek ve her iki tarafın da menfaatlerini göz önünde bulundurarak ortak bir çözüme ulaşmaktır¹⁵⁷.

Taraflar arasındaki görüşmeler olumlu sonuçlanırsa son aşamada bir anlaşma yapılır. Bu anlaşma sulh sözleşmesi ya da Avukatlık Kanunu m.35/A uyarınca uzlaşma tutanağı olabilir¹⁵⁸.

3.2.1.2. Sulh

Sulhtan söz edilebilmesi için taraflar arasında bir uyuşmazlığın ve bu uyuşmazlık giderilirken taraflarca tavizde bulunmuş olmalıdır¹⁵⁹. Yani, sulhta karşılıklı fedakarlığın olması gerekir¹⁶⁰.

Sulh anlaşması mahkeme huzurunda yapılabileceği gibi mahkeme dışında da yapılabilir. Mahkeme huzurunda yapılan sulh HMK m.315/1 uyarınca, ilgili bulunduğu

¹⁵⁴ Mustafa Serdar Özbek, “Avrupa Konseyi Arabuluculuk Yönergesi Önerisi”, *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 56, sy 1 (2007): 187.

¹⁵⁵ Mustafa Serdar Özbek, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, 5. bs (Ankara: Yetkin Yayınları, 2022), 616.

¹⁵⁶ Ali Yeşilirmak, *Doğrudan Görüşme, Arabuluculuk, Hakem-Bilirkişilik ve Tahkim* (İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2011), 13; Mehmet Feridun İzgi, *Türk Hukukunda Tahkim Benzeri Uyuşmazlık Çözüm Yolları* (İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2023), 36; Cemal Şanlı, *Uluslararası Ticari Akitlerin Hazırlanması ve Uyuşmazlıkların Çözüm Yolları*, 7. (İstanbul: Beta Basım, 2019), 490.

¹⁵⁷ Ziya Akıncı, “Milletlerarası Ticari Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yolları”, *Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi* 18, sy 4 (1996): 102.

¹⁵⁸ Yeşilirmak, *Doğrudan Görüşme, Arabuluculuk, Hakem-Bilirkişilik ve Tahkim*, 13; İzgi, *Türk Hukukunda Tahkim Benzeri Uyuşmazlık Çözüm Yolları*, 37.

¹⁵⁹ İzgi, *Türk Hukukunda Tahkim Benzeri Uyuşmazlık Çözüm Yolları*, 39.

¹⁶⁰ S. Sakır Ansay, “Sulh”, *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 1, sy 2 (1944): 202.

davayı sona erdirir ve kesin hüküm gibi hukuki sonuç doğurur. Mahkeme önünde yapılan sulhler İİK m.38 uyarınca ilam niteliğinde belge sayılmaktadır¹⁶¹.

HMK m.313/4 uyarınca sulh sözleşmeleri şarta bağlı olarak yapılabilir¹⁶². Fakat, mahkeme şarta bağlı bir hüküm veremeyeceğinden ötürü, tarafların şarta bağlı sulh yaptıkları ifade edilerek hüküm verilmesine yer olmadığı kararı verilmelidir¹⁶³.

Mahkeme dışında gerçekleşen sulh anlaşmaları İİK m. 38’de sayılan belgelerden değildir¹⁶⁴. Lakin, taraflar mahkeme dışında yapılan sulhu mahkeme huzuruna getirerek karar verilmesi durumunda sözleşme mahkeme içi sulh hüküm ve sonuçlarını doğuracaktır¹⁶⁵. Diğer taraftan, noterde düzenleme şeklinde kayıtsız şartsız borç ikrarını içeren sulh anlaşmaları da İİK m.38 uyarınca ilam niteliğinde bir belgedir¹⁶⁶.

3.2.1.3. Avukatlık Kanunu m.35/A

1136 Sayılı Avukatlık Kanunu’nun¹⁶⁷ “*Avukatın Hak ve Ödevleri*” başlıklı altıncı kısmının 35/A maddesi uyarınca, avukatlara uzlaşma sağlama yetkisi verilmiştir. İlgili madde uyarınca, avukatlar dava açılmadan veya dava açılmış olup da henüz duruşma başlamadan önce kendilerine intikal eden iş ve davalarda, tarafların kendi iradeleriyle istem sonucu elde edebilecekleri konulara inhisar etmek kaydıyla, müvekkilleriyle birlikte karşı tarafı uzlaşmaya davet edebilirler. Eğer taraflar uzlaşırlarsa, uzlaşma konusunu, yerini, tarihini, karşılıklı yerine getirmeleri gereken hususları içeren tutanak, avukatlar ile müvekkilleri tarafından birlikte imzalanır ve bu tutanak İİK m.38 uyarınca ilam değerine haizdir. Bu anlamda, Avukatlık Kanunu m.35/A kapsamında yapılan uzlaşma mahkeme öncesi sulh niteliğindedir¹⁶⁸. TBB’nin 2017 yılında

¹⁶¹ Süha Tanrıver, “Mahkeme Huzurunda Yapılan Sulhler”, *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi* 49, sy 1 (1994): 342 vd.

¹⁶² Tanrıver, 346-47; Agah Kürşat Karauz, *Sulh Sözleşmesi* (Adalet Yayınevi, 2014), 980.

¹⁶³ Murat Atalı, “Karar ve Hüküm”, içinde *Pekcanitez Usûl - Medenî Usûl Hukuku*, 15. bs (İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2017), 2037; İzgi, *Türk Hukukunda Tahkim Benzeri Uyuşmazlık Çözüm Yolları*, 43.

¹⁶⁴ Karauz, *Sulh Sözleşmesi*, 28.

¹⁶⁵ İzgi, *Türk Hukukunda Tahkim Benzeri Uyuşmazlık Çözüm Yolları*, 45-46.

¹⁶⁶ Yeşilirmak, *Doğrudan Görüşme, Arabuluculuk, Hakem-Bilirkişilik ve Tahkim*, 13.

¹⁶⁷ 19.03.1969 tarih 1136 sayılı Resmî Gazete’de yayınlanan Avukatlık Kanunu.

¹⁶⁸ Süha Tanrıver, *Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Arabuluculuk*, 2. bs (Ankara: Yetkin Yayınları, 2022), 36; Yeşilirmak, *Doğrudan Görüşme, Arabuluculuk, Hakem-Bilirkişilik ve Tahkim*, 14. Avukatın rolünün daha çok arabuluculuğa yaklaştığını ifade eden aksi görüşler için bkz. Mustafa Serdar Özbek,

çıkardığı Uzlaşma Sağlama Yönetmeliği¹⁶⁹ ile Avukatlık Kanunu m.35/A'ya göre uzlaşmanın usul ve esasları belirlenmiştir. Fakat, bu yönetmelik haklı olarak birçok eleştiriye maruz kalmıştır¹⁷⁰. Diğer taraftan, Avukatlık Kanunu m.35/A uygulaması günümüzde işlevsel hale gelememiştir¹⁷¹.

3.2.2. Arabuluculuk

Taraflar arasında bir uyuşmazlık çıktığı zaman en az masraflı ve hızlı çözüm yolu tarafların bir araya gelerek doğrudan görüşmelerle uyuşmazlığı çözüme kavuşturmaları olacaktır. Lakin, doğrudan görüşmelerin verimli olmadığı veya tıkanıp durduğu noktalarda üçüncü bir kişinin müdahalesine ihtiyaç duyulur¹⁷². Mahkeme ve tahkimde hâkim ve hakem vardır, bu kişiler yargılama yaparak bağlayıcı bir karar verirler. Diğer taraftan, arabuluculukta bir yargılama mevcut olmayıp süreçte iradilik ve tarafların yönetimi ön plandadır. Arabulucu taraflar arasındaki ilişkiyi yönetir ve ortamı tarafların anlaşması için hazırlar¹⁷³.

6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu¹⁷⁴ (HUAK) m.2/1-b uyarınca arabuluculuk

sistemik teknikler uygulayarak, görüşmek ve müzakerelerde bulunmak amacıyla tarafları bir araya getiren, onların birbirlerini anlamalarını ve bu suretle çözümlerini kendilerinin üretmesini sağlamak için aralarında iletişim sürecinin kurulmasını gerçekleştiren, tarafların çözüm üretmediklerinin ortaya çıkması hâlinde çözüm önerisi de getirebilen, uzmanlık eğitimi almış olan tarafsız ve bağımsız bir üçüncü kişinin katılımıyla ve ihtiyarî olarak yürütülen uyuşmazlık çözüm yöntemini

“Avukatlık Kanunu’nun 35/A Maddesine Göre Arabuluculuk”, *Ankara Barosu Dergisi*, sy 3 (2001): 129; Melis Taşpolat Tuğsavul, *Türk Hukukunda Arabuluculuk* (Ankara: Yetkin Yayınları, 2012), 70; Meral Sungurtekin Özkan, “Avukatlık Kanunu’nun 35/A Maddesi Çerçevesinde Avukatın Uzlaşma Sağlama Yetkisi”, *Medeni Usul ve İcra İflas Hukuku Dergisi*, sy 2 (2005): 361.

¹⁶⁹ 14.04.2007 tarih 30038 sayılı Resmî Gazete’de yayınlanan Türkiye Barolar Birliği Uzlaşma Sağlama Yönetmeliği.

¹⁷⁰ Detaylı bilgi için bkz. İzgi, *Türk Hukukunda Tahkim Benzeri Uyuşmazlık Çözüm Yolları*, 57 vd.

¹⁷¹ Yeşilirmak, *Doğrudan Görüşme, Arabuluculuk, Hakem-Bilirkişilik ve Tahkim*, 17-18; İzgi, *Türk Hukukunda Tahkim Benzeri Uyuşmazlık Çözüm Yolları*, 56; Alper Bulur, “Avukatlık Kanunu m. 35/A’nın Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları Çerçevesinde İrdelenmesi ve Bir Düzenleme Önerisi”, *Ankara Barosu Dergisi*, sy 89 (2010): 238-39.

¹⁷² Özbek, “Avrupa Konseyi Arabuluculuk Yönergesi Önerisi”, 190.

¹⁷³ Pekcanitez, Atalay, ve Özekes, *Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı*, 640-42; Süha Tanrıver, *Medeni Usul Hukuku*, 2. bs, c. II (Ankara: Yetkin Yayınları, 2022), 255-56.

¹⁷⁴ 22.06.2012 tarih 28331 sayılı Resmî Gazete’de yayınlanan Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu.

ifade etmektedir. Bu faaliyeti yürüten ve arabulucular siciline kaydedilmiş bulunan gerçek kişiye de “arabulucu” denilmektedir.

Uzlaşma ve arabuluculuk çoğu zaman birbirine karıştırılan, çok yakın iki kavramdır¹⁷⁵. Fakat, aralarında temel farklılıklar bulunmaktadır. Arabuluculuk sürecinde taraflar büyük rol oynarken, uzlaştırma sürecinde uzlaştırıcı daha etkilidir¹⁷⁶. Diğer bir ifadeyle, arabulucu kural olarak taraflara çözüm önerisinde bulunamazken, uzlaştırmada uzlaştırıcı bazı önerilerde bulunabilir¹⁷⁷.

Kural olarak HUAK m.2 uyarınca arabuluculuk ihtiyari bir yoldur. Fakat, HUAK’a eklenen m.18/A ve m.18/B uyarınca artık dava şartı arabuluculuk müessesesi hukukumuzda eklenmiştir. Bu maddelerin özel kanunlarda yansımaları bulunmaktadır. Birkaç örnek vermek gerekirse, örneğin 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a 2020 yılında eklenen 73/A maddesi ile tüketici mahkemelerine başvurmadan önce arabulucuya başvurulmuş olması gerektiği dava şartı olarak düzenlenmiştir. Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü’nün 2023 yılı için yayınladığı istatistiklere göre toplam 1.290.953 arabuluculuk dosyası açılmıştır ve bunların 857.289’u anlaşma sağlanarak kapanmıştır. Yani toplam arabuluculuk dosyalarının yaklaşık %66’sı anlaşma sağlanarak tamamlanmıştır. Diğer taraftan tüketici uyuşmazlıklarında açılan arabuluculuk dosya sayısı 145.215’tir ve bunların 47.906’sı anlaşma sağlanarak tamamlanmıştır. Yani, tüketici uyuşmazlıklarında arabuluculukta anlaşma sağlanan dosyaların oranı yaklaşık %33’tür¹⁷⁸.

¹⁷⁵ Pekcanitez, Atalay, ve Özeker, *Medenî Usûl Hukuku Ders Kitabı*, 640; Yaşar Karayalçın, “Milletlerarası Tahkimde Muhakeme Usulu”, *Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi* 19, sy 3 (1998): 13; İzgi, *Türk Hukukunda Tahkim Benzeri Uyuşmazlık Çözüm Yolları*, 77.

¹⁷⁶ Tanrıver, *Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Arabuluculuk*, 47.

¹⁷⁷ Süha Tanrıver, “Arabuluculuk ve Uzlaştırma Kavramları, Aralarındaki Temel Farklılıklar ve Arabuluculuk Kurumuna Duyulan Tepkiler ya da Oluşturulan Dirençleri Sosyolojik Açıdan İrdelenmesi ve Değerlendirilmesi”, içinde *Prof. Dr. Fırat Öztan’a Armağan* (Ankara: Turhan Kitabevi, 2010), 2026.

¹⁷⁸ “Adalet İstatistikleri 2023” (Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü, 2023), https://adlisicil.adalet.gov.tr/Resimler/SayfaDokuman/22042024115644ADAlet_ist-2023CALISMALARI59.pdf.

Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü verilerde ihtiyari ve zorunlu arabuluculuk ayrımı yapmadan toplam dosya sayısını vermiştir. Detaylı bilgi için bkz. Ali Yeşilirmak ve Ömer Faruk Kafalı, “Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri”, Hukuk İzleme Raporu 2023, Alan İzleme Raporları (İstanbul: İLKE İlim Kültür Eğitim Vakfı, 2024).

HUAK'a göre arabulucu olabilmek için aranan zorunlu niteliklerin yanında beş yıllık kıdeme sahip olmak, gerekli eğitimleri almak ve sınavlardan da başarılı olarak arabuluculuk siciline kaydolunması gerekir (HUAK m.6,20,22).

HUAK m.13'e göre taraflar arabulucuya, dava açılmadan önce veya davanın görülmesi sırasında başvurabilirler. Ayrıca mahkeme de tarafları arabulucuya başvurma konusunda bilgilendirebilir. Eğer taraflar arabulucunun seçimi hakkında herhangi bir usul kararlaştırmadıysa arabulucu taraflarca seçilir (HUAK m.14).

HUAK m.18 tarafların anlaşması durumunda ne yapmaları gerektiğini düzenler. Tarafların anlaşması ve anlaşma belgesinin düzenlenmesi icra edilebilirlik bakımından yeterli değildir. Taraflar ayrıca icra edilebilirlik şerhi için mahkemeye başvurmalıdırlar. Dava açılmadan önce arabuluculuğa başvurulmuşsa, anlaşmanın icra edilebilirliğine ilişkin şerh verilmesi, arabulucunun görev yaptığı yer sulh hukuk mahkemesinden, davanın görülmesi sırasında arabuluculuğa başvurulması durumunda ise anlaşmanın icra edilebilirliğine ilişkin şerh verilmesi, davanın görüldüğü mahkemeden talep edilebilir. Bu şerhi içeren anlaşma, ilam niteliğinde belge sayılır. HUAK m.18/4 bu hükme bir istisna getirerek kanunlarda icra edilebilirlik şerhi alınmasının zorunlu kılındığı haller hariç, taraflar ve avukatları ile arabulucunun, ticari uyuşmazlıklar bakımından ise avukatlar ile arabulucunun birlikte imzaladıkları anlaşma belgesi, icra edilebilirlik şerhi aranmaksızın ilam niteliğinde belge sayılmaktadır.

HUAK m.18/5'te "*arabuluculuk faaliyeti sonunda anlaşmaya varılması hâlinde, üzerinde anlaşılan hususlar hakkında taraflarca dava açılmaz*" hükmü yer almaktadır. Fakat bu hükmün dar yorumlanması gerekir aksi takdirde hak arama özgürlüğünü ciddi manada zedeleyecektir. Nitekim, Yargıtay 9.HD bu konuda aşağıdaki kararı vermiştir:

...maddenin beşinci fıkrasında arabuluculuk faaliyeti sonunda anlaşmaya varılması hâlinde, üzerinde anlaşılan hususlar hakkında taraflarca dava açılmayacağı vurgulanmıştır. ... Anlaşılan hususlarda dava açılmayacağına yönelik kural mahkemeye erişim hakkını sınırlayıcı bir düzenlemedir. Bu bakımdan söz konusu kural dar yorumlanmalı ve anlaşma belgesinden, anlaşılan hususların açık ve net bir şekilde belirlenememesi hâlinde, arabuluculuk faaliyetinin anlaşma ile sona ermediği kabul edilmelidir¹⁷⁹.

¹⁷⁹ 9HD., 31.10.2022, 11077/13780

3.2.3. Hakem Bilirkişilik

Hakem-bilirkişilikte, uyuşmazlık konusunun miktar, değer, seviye, verimlilik veya yeterlilik gibi çeşitli niteliklerinin güvenilir, uzman ve tarafsız bir kişi, yani hakem-bilirkişi, tarafından belirlenmesi ve bu tespitin taraflar için bağlayıcı kabul edilmesi, diğer taraftan uyuşmazlıkların doğmasını engelleyebileceği gibi, doğrudan görüşme ile uyuşmazlığın çözülmesine yardımcı olmaktadır¹⁸⁰.

Hakem-bilirkişi, genel olarak uluslararası alanda altyapı, enerji, bilişim, şirket evlilikleri ve devralmaları ile inşaat, imar ve sigorta gibi teknik konularda kullanılmaktadır¹⁸¹. Hakem-bilirkişi, sigorta sözleşmelerinde hasarın miktarını ve çalışma yeteneğindeki kayıpları, bilişim sözleşmelerinde programın sözleşme şartlarına uygunluğunu, şirket satın almalarında ise şirketin nihai değerini tespit ederek esnek, etkin ve ekonomik bir çözüm sunmasından ötürü ticari uyuşmazlıklarda tercih edilen bir alternatiftir¹⁸². Örneğin, Channel Tünel Projesi, Boston Otobanı Projesi, Hong Kong Havalimanı Projesi ve Boğaz Tüp Geçiş Projesi gibi büyük altyapı ve inşaat projelerinde, yapılan işin miktarı ve değerinin belirlenmesi için hakem-bilirkişilerden faydalanılmıştır¹⁸³.

Hakem-bilirkişi anlaşmasının etkisi, uygulanacak hukuka bağlıdır. Uyuşmazlığın çözüm yeri yabancı bir ülke veya yabancı bir mahkeme ise, hakem veya mahkeme bu anlaşmanın etkisini ilgili hukuka göre değerlendirecektir¹⁸⁴. Tahkim yeri Türkiye ise veya uyuşmazlık Türk mahkemelerine taşınırsa, anlaşmanın etkisi Türk hukukuna göre

¹⁸⁰ Ali Yeşilirmak, “Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolu Olarak Hakem-Bilirkişilik”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 11 (2009): 694; Alan Redfern, “Expert Determination”, *Arbitration International* 13, sy 4 (1997): 442-45; Anke Sessler ve Corina Leimert, “The Role of Expert Determination in Mergers and Acquisitions under German Law”, *Arbitration International* 20, sy 2 (2004): 152.

¹⁸¹ Yeşilirmak, “Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolu Olarak Hakem-Bilirkişilik”, 694-95.

¹⁸² Duygu Demirel, “Hakem-Bilirkişi Sözleşmesi ve Uygulama Esasları”, *Terazi Hukuk Dergisi* 9, sy 93 (2014): 25.

¹⁸³ Ali Yeşilirmak, *Türkiye’de Ticari Hayatın ve Yatırım Ortamının iyileştirilmesi için uyuşmazlıkların etkin çözümünde doğrudan görüşme, arabuluculuk, hakem-bilirkişilik ve tahkim: sorunlar ve çözüm önerileri* (İstanbul: On İki Levha, 2011), 24-25; Yeşilirmak, “Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolu Olarak Hakem-Bilirkişilik”, 695.

¹⁸⁴ Ergin Nomer, *Devletler Hususî Hukuku*, 23. bs (İstanbul: Beta Basım Yayın, 2021), 400-410.

belirlenecektir. Ancak hakem, tahkim kurallarına göre anlaşmanın etkisini değerlendirme özgürlüğüne sahip olabilir¹⁸⁵.

Hakem-bilirkişilik müessesesi hukukumuzda doğrudan bir düzenlemeye tâbi değildir. Bu bağlamda, hakem-bilirkişi sözleşmesinin hukuki niteliği gerek doktrinde gerek yargı kararlarında sıkça tartışılmıştır¹⁸⁶. Türk Hukuku açısından doktrinindeki baskın görüş hakem-bilirkişilik sözleşmesinin münhasır delil sözleşmesi, yani usule ilişkin bir sözleşme olduğu yönündedir¹⁸⁷. Çünkü, hakem-bilirkişinin görüşüne başvuru bir durumda taraflar başkaca delil gösteremezler¹⁸⁸. Nitekim Yargıtay da aynı görüştedir¹⁸⁹.

3.2.4. Tahkim

3.2.4.1. Genel Olarak

Özel hukuk alanına ilişkin uyuşmazlıkların bağımsız ve tarafsız hakemler eliyle ve yargısal yolla çözümüne tahkim denir¹⁹⁰. Modern devletlerde yargı esas olarak devlete ait bir fonksiyondur ve devlet bu fonksiyonu mahkemeler aracılığı ile icra eder. Fakat, özel hukukta esas olan taraf iradeleridir. Bu bağlamda, özel hukuka ilişkin taraflar

¹⁸⁵ Yeşilirmak, “Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolu Olarak Hakem-Bilirkişilik”, 695.

¹⁸⁶ Tartışmalar için bkz. Demirel, “Hakem-Bilirkişi Sözleşmesi ve Uygulama Esasları”, 26 vd.

¹⁸⁷ Baki Kuru, *Hukuk Muhakemeleri Usulü*, 6. bs, c. III (Demir Yayıncılık, 2001), 2899; Necmeddin Berkin, *Medeni Usul Hukuku Esasları* (Ankara: Hamle Matbaası, 1969), 182; Ramazan Arslan, Ejder Yılmaz, vd., *Medenî Usul Hukuku*, 7. bs (Ankara: Yetkin Yayınları, 2021), 510; Pekcanitez, Atalay, ve Özekes, *Medenî Usul Hukuku Ders Kitabı*, 384-85. Aksi görüşler için bkz. Rasih Yeğengil, *Tahkim* (İstanbul: Cezai Matbaası, 1974), 149; Nevhis Deren Yıldırım, “Hakem-Bilirkişi Sözleşmesinin Hukuki Mahiyeti ve Delillerin Serbestçe Değerlendirilmesi ilkesinin Vazgeçilmezliği”, *İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası* 54, sy 1-4 (1994): 328.

¹⁸⁸ Kuru, *Hukuk Muhakemeleri Usulü*, 2001, III:2898.

¹⁸⁹ Bkz. HGK., 29.04.2021, 691/534; HGK., 5.5.1965, 776/198; 11 HD., 20.11.2006, 11134/11943

¹⁹⁰ Julian D. M. Lew, Loukas A. Mistelis, ve Stefan M Kröll, *Comparative International Commercial Arbitration* (Kluwer Law International, 2003), 2-3; Philippe Fouchard, Emmanuel Gaillard, ve Berthold Goldman, *Fouchard, Gaillard, Goldman on International Commercial Arbitration*, ed. John Savage ve Philippe Fouchard (The Hague: Kluwer Law International, 1999), 9; Daniel Girsberger ve Nathalie Voser, *International Arbitration: Comparative and Swiss Perspectives*, Fourth extended edition (Baden-Baden : Zürich: Nomos ; Schulthess, 2021), 3; Yeğengil, *Tahkim*, 7; Atalı, “Karar ve Hüküm”, 612; Turgut Kalpsüz, *Türkiye’de Milletlerarası Tahkim* (Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, 2007), 1-3; İzzet Karadaş, *Ulusal (İç) Tahkim* (İstanbul: Adalet Yayınevi, 2013), 45; Baki Kuru ve Burak Aydın, *Medenî Usul Hukuku El Kitabı*, c. II (Ankara: Yetkin Yayınları, 2021), 1861; Baki Kuru, *Hukuk Muhakemeleri Usulü*, 6. bs, c. IV (Demir Yayıncılık, 2001), 5875; Ramazan Arslan, Yılmaz Ejder, vd., *Medenî Usul Hukuku*, 9. bs (Ankara: Yetkin Yayınları, 2023), 836; Tanrıver, *Medenî Usul Hukuku*, II:353; Yeşilirmak, *Doğrudan Görüşme, Arabuluculuk, Hakem-Bilirkişilik ve Tahkim*, 58; Mustafa Serdar Özbek, *Tahkim Hukuku*, 1., c. I (Ankara: Yetkin Yayınları, 2022), 136; Murat Atalı, İbrahim Ermenek, ve Ersin Erdoğan, *Medenî Usul Hukuku*, 6. bs (Ankara: Yetkin Yayınları, 2023), 731; Ziya Akıncı, *Milletlerarası Tahkim*, 6. (İstanbul: Vedat Kiptaçılık, 2021), 3.

arasında çıkmış veya çıkabilecek uyuşmazlıklarda taraf iradeleriyle uyuşmazlığın çözüme kavuşturulması kararlaştırılabilir. Bu bakımdan tahkim istisnai bir yol değil, alternatif bir uyuşmazlık çözüm yöntemidir¹⁹¹. Diğer alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinden farklı olarak tahkimde yargılama yapılır ve bu faaliyet devlet tarafından denetlenmektedir¹⁹². Yargılama sonucunda verilen hakem kararları da kesin hüküm oluşturmakta ve mahkeme kararları gibi icra edilebilmektedir¹⁹³.

Tahkim çeşitli ölçütlere göre farklı ayrımlara tabi tutulmaktadır. Tahkime başvurmada taraf iradelerinin etkisine göre, mecburî veya ihtiyarî tahkim; tahkimin belli bir kurumun güvencesi ve denetimi altında olup olmamasına göre, kurumsal veya ad-hoc (arizî) tahkim; tahkime konu teşkil eden uyuşmazlığın türüne veya niteliğine göre, adı veya ticari tahkim; tahkimin milletlerarası bir unsuru içerip içermemesine göre, millî veya milletlerarası tahkim gibi çeşitli ayrımlar yapılmaktadır¹⁹⁴.

Tarafların iradeleriyle mahkemeler dışında tahkim yolu ile özel hukuka ilişkin uyuşmazlıklarını çözebilmeleri için olmazsa olmaz iki şart vardır. Bunlardan ilki taraflar arasında bir tahkim sözleşmesi akdedilmiş olmasıdır¹⁹⁵. Diğer taraftan, taraflar arasında geçerli bir tahkim sözleşmesi yapılabilmesi için uyuşmazlık tarafların

¹⁹¹ Hakan Pekcanitez ve Ali Yeşilirmak, “Tahkim”, içinde *Pekcanitez Usûl- Medenî Usûl Hukuku*, 15. bs (İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2017), 2594. Aksi görüşler için bkz. Nuray Ekşi, *Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nda Tahkim*, 2. bs (İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım, 2019), 75; Karadaş, *Ulusal (İç) Tahkim*, 39; Ulukapı Ömer, *Medenî Usûl Hukuku*, 3. bs (Mimoza Yayıncılık, 2015), 529. Nitekim Yargıtay da bazı kararlarında tahkimi istisnai bir yol olarak değerlendirmiştir “*Tahkim anlaşmasının varlığı, tarafların açık tahkim iradelerinin mevcut bulunmasına bağlıdır. Bu husus tahkim anlaşmasının esaslı unsurudur. Davanın hakemde görülmesi, istisnai bir dava yoludur. Kural, uyuşmazlığın görülmesi görevinin yetkili mahkemelere ait olmasıdır. Tarafların bu konuda açık iradeleri yoksa uyuşmazlığın hakemde görülmesi mümkün değildir...* (11HD., 10.03.2022, 1634/1742)”.
¹⁹² Pekcanitez ve Yeşilirmak, “Tahkim”, 2594.
¹⁹³ Kuru, *Hukuk Muhakemeleri Usulü*, 2001, IV:5938; Kuru ve Aydın, *Medenî Usul Hukuku El Kitabı*, II:1904; Hakan Pekcanitez, “Milletlerarası Tahkim Kanunu'na Göre Verilen Hakem Kararlarının İcrası”, içinde *Prof. Dr. Hamdi Yasaman'a Armağan* (İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2017), 570 vd.; Efe Direnisa, “Hukuk Muhakemeleri Kanunu Çerçevesinde Tahkimde Hakem Kararlarının Gerekeşi Üzerine Düşünceler”, *Legal Hukuk Dergisi* 20, sy 233 (2022): 1553; Pekcanitez, Atalay, ve Özkes, *Medenî Usûl Hukuku Ders Kitabı*, 614.
¹⁹⁴ Detaylı bilgi için bkz. Tanrıver, *Medenî Usûl Hukuku*, II:353-63; Pekcanitez ve Yeşilirmak, “Tahkim”, 2604-16; İzgi, *Türk Hukukunda Tahkim Benzeri Uyuşmazlık Çözüm Yolları*, 141-74.
¹⁹⁵ Pekcanitez ve Yeşilirmak, “Tahkim”, 2594; İlhan Postacıoğlu, *Medeni Usul Hukuku Dersleri*, 6. bs (İstanbul: Sulhi Garan Matbaası, 1975), 783; Ömer Faruk Kafalı, *Tahkim Yargılamasında Ara ve Nihai Hakem Kararları* (İstanbul: On İki Levha, 2022), 3-4; H. Yavuz Alangoya, Kamil Yıldırım, ve Nevhis Deren-Yıldırım, *Medeni Usul Hukuku Esasları*, 7. bs (İstanbul: Beta, 2009), 595; Ergin Nomer, Nuray Ekşi, ve Günseli Öztekin Gelgel, *Milletlerarası Tahkim Hukuku*, 5. bs, c. 1 (İstanbul: Beta Basım, 2016), 2; Ömer Faruk Petek, “Hakem Sözleşmesi Uyarınca Hakemin Hak ve Yükümlülükleri” (Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, Galatasaray Üniversitesi, 2015), 4 vd.

iradesine tâbi olmalıdır¹⁹⁶. Diğer bir ifadeyle, taraflar üzerinde serbestçe tasarruf edemeyecekleri konularda tahkim sözleşmesi yapamazlar¹⁹⁷. Buna tahkime elverişlilik denmektedir.

3.2.4.2. Tahkim Sözleşmesi

1086 sayılı Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu¹⁹⁸ döneminde ve 4686 sayılı Milletlerarası Tahkim Kanununda¹⁹⁹ “*tahkim anlaşması*” olarak adlandırılan düzenleme, 6100 sayılı HMK’da “*tahkim sözleşmesi*” olarak ifade edilmektedir. Bu terminolojik değişiklik, HMK’daki yetki sözleşmesi ve delil sözleşmesi gibi kavramlarla dil birliğinin sağlanması amacıyla yapılmıştır²⁰⁰. HMK, tahkim sürecindeki terminolojiyi daha tutarlı hale getirerek hukuki metinlerde ve uygulamalarda bir birlik hedeflemiştir. Bu şekilde, tahkim sözleşmesi terimi, hukuki anlaşmaların genel terminolojisi ile uyumlu hale getirilmiş ve anlaşılır bir dil kullanımı benimsenmiştir²⁰¹.

Tahkim sözleşmesinin geçerli olabilmesi için tahkim iradesinin açık, net ve kesin olması gerekir²⁰². Nitekim Yargıtay da muhtelif kararlarında bu hususa dikkat çekmektedir²⁰³.

¹⁹⁶ Pekcanitez ve Yeşilirmak, “Tahkim”, 2631.

¹⁹⁷ Özbek, *Tahkim Hukuku*, I:785.

¹⁹⁸ 2,3,4/07/1927 tarihlerinde ve 622,623,624 sayılarında Resmî Gazete’de yayınlanan Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu.

¹⁹⁹ 05.07.2001 tarihli ve 24453 sayılı Resmî Gazete’de yayınlanan Milletlerarası Tahkim Kanunu.

²⁰⁰ Hakan Pekcanitez, “Yeni Hukuk Muhakemeleri Kanunu’nun Tahkime İlişkin Hükümleri” (ICC IX. Milletlerarası Tahkim Semineri, Ankara: ICC Türkiye Milli Komitesi Yayını, 2011), 68; Ekşi, *Hukuk Muhakemeleri Kanunu’nda Tahkim*, 71.

²⁰¹ Türk Hukukunda da genel olarak tahkim anlaşması terimi kullanılmaktadır. Bkz. Pekcanitez, Atalay, ve Özekes, *Medenî Usûl Hukuku Ders Kitabı*, 614 vd.; Baki Kuru, Ramazan Arslan, ve Ejder Yılmaz, *Medenî Usul Hukuku*, 25. bs (Ankara: Yetkin Yayınları, 2014), 784; Kuru ve Aydın, *Medenî Usul Hukuku El Kitabı*, II:1873 vd.; Arslan, Ejder, vd., *Medenî Usul Hukuku*, 839 vd.; Atalı, Ermenek, ve Erdoğan, *Medenî Usûl Hukuku*, 735 vd.; Karadaş, *Ulusal (İç) Tahkim*, 39.

²⁰² Ejder Yılmaz, *Hukuk Muhakemeleri Şerhi*, 4. bs, c. 4 (Ankara: Yetkin Yayınları, 2021), 5415; Ozan Tok, “Patolojik ve Asimetrik Tahkim Anlaşmalarının Değerlendirilmesi”, içinde *Tahkim Anlaşması - Tahkim Okulu Paneller Serisi Cilt - 1*, ed. Mustafa Erkan ve Candan Yasan Tepetaş (On iki Levha Yayıncılık, 2020), 57-58; Yavuz Alangoya, Mehmet Kamil Yıldırım, ve Nevhis Deren Yıldırım, *Medenî Usul Hukuku Esasları*, 7. bs (İstanbul: Beta Basım Yayın, 2011), 602; Melis Silacı Korkmaz, *New York Konvansiyonu Uyarınca Tahkim Anlaşmasının Geçerliliği ve Ehliyet* (On iki Levha Yayıncılık, 2020), 62.

²⁰³ Bkz. 15HD., 22.05.2015, 2198/2758, 15HD., 08.03.2016, 1133/1495, 15HD., 29.06.2020, 3450/1932

Tahkim sözleşmesinin hukuki niteliği maddi hukuk sözleşmesi mi yoksa usul hukuku sözleşmesi olduğu noktasında tartışmalıdır²⁰⁴. Tahkim sözleşmesinin bir usul hukuku sözleşmesi olduğunu savunan görüşe göre, bu sözleşme, taraflar arasındaki mevcut bir uyuşmazlığı çözmek amacıyla yapıldığından, hakemlerin seçimi, davanın başlatılması, delillerin sunulması, kararın verilmesi ve bu karara karşı başvurulabilecek kanun yolları gibi unsurlar, sözleşmenin usul hukuku ile ilgili yönlerini ortaya koymaktadır²⁰⁵. Dolayısıyla, tahkim sözleşmesi, hem taraflar arasında bir uyuşmazlığın çözüm sürecini düzenleyen hem de bu sürecin nasıl işleyeceğini belirleyen usul hukuku niteliğinde bir anlaşma olarak değerlendirilmektedir.

Tahkim sözleşmesinin maddi hukuka ilişkin bir sözleşme olduğunu savunan görüşe göre, bu tür bir sözleşme özel hukuk kapsamında değerlendirilir ve tarafların iradeleri doğrultusunda geçerlilik kazanacaktır. Bu bakış açısına göre, tahkim süreci, taraflar arasında yapılan özel hukuka dayalı bir anlaşma niteliği taşır ve hakemlerin gerçekleştirdiği yargılama ile bu süreçte verilen kararlar, özel hukuk kuralları çerçevesinde ele alınır ve hüküm ifade eder²⁰⁶. Bu yaklaşım, tahkim sürecinin ve sonuçlarının özel hukuk sözleşmelerine uygulanacak kurallar kapsamında incelenmesi gerektiğini vurgulamaktadır.

Karma görüşe göre, tahkim sözleşmesi hem maddi hem de usul hukuku unsurları barındırır²⁰⁷. Bu yaklaşıma göre, tahkim sözleşmesinin tarafların serbest iradeleriyle oluşturulması, onun maddi hukuk yönünü ortaya koyarken, sözleşmenin uygulanması sürecinde doğan sonuçların tamamen usul hukukuna ait olması, bu sözleşmenin usul hukuku yönünü de yansıtmaktadır²⁰⁸. Bu görüş, tahkim sözleşmesinin iki yönlü bir yapıya sahip olduğunu, hem tarafların iradelerine dayalı olarak maddi hukuki bir işlem

²⁰⁴ Pekcanitez ve Yeşilirmak, "Tahkim", 2596; Lew, Mistelis, ve Kröll, *Comparative International Commercial Arbitration*, 71-82; Kuru, *Hukuk Muhakemeleri Usulü*, 2001, IV:5938; Kuru, Arslan, ve Yılmaz, *Medenî Usul Hukuku*, 782-83; Hakan Pekcanitez, "Hukuk Muhakemeleri Kanununun Tahkime İlişkin Hükümlerinin Zaman İtibariyle Uygulanması", içinde *Prof. Dr. Ramazan ARSLAN'a Armağan*, 1. bs, c. 2 (Ankara: Yetkin Yayınları, 2015), 1396-97; Özbek, *Tahkim Hukuku*, I:408; Yeşilirmak, *Doğrudan Görüşme, Arabuluculuk, Hakem-Bilirkişilik ve Tahkim*, 77-78.

²⁰⁵ Pekcanitez ve Yeşilirmak, "Tahkim", 2597; Kuru, *Hukuk Muhakemeleri Usulü*, 2001, IV:5937; Yavuz Alangoya, *Medenî Usul Hukukumuzda Tahkimin Niteliği ve Denetlenmesi* (İstanbul: İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Yayınları, 1973), 54 vd.; Alangoya, Yıldırım, ve Deren Yıldırım, *Medenî Usul Hukuku Esasları*, 632; Karadaş, *Ulusal (İç) Tahkim*, 40-46.

²⁰⁶ Pekcanitez ve Yeşilirmak, "Tahkim", 2597.

²⁰⁷ Özbek, *Tahkim Hukuku*, I:410.

²⁰⁸ Pekcanitez ve Yeşilirmak, "Tahkim", 2597.

olduğunu hem de tahkim süreci boyunca usul hukuku kurallarına tabi olduğunu belirtmekte, böylece, tahkim sözleşmesi, hem uyuşmazlık çözümünün temelini oluşturan maddi hukuki bir araç hem de bu çözüm sürecini şekillendiren usul hukuku mekanizmalarının bir parçası olarak kabul edilmektedir.

Yargıtay doktrindeki çoğunluk görüşüne katılarak tahkim sözleşmesinin usul hukukuna ilişkin bir sözleşme olduğunu kabul etmektedir²⁰⁹. Tahkim sözleşmesinin iki temel etkisi bulunmakta olup, bunlardan ilki, sözleşmenin hakemlerin yargılama yapabilmesini mümkün kılan olumlu bir etkisi olması; ikincisi ise, tarafların mahkemelere başvurma hakkını ortadan kaldıran olumsuz bir etki doğuruyor olmasıdır²¹⁰. Her iki etki de usul hukukuna ilişkin olduğu için, tahkim sözleşmesinin hukuki sonuçları öncelikli olarak usul hukuku alanında geçerlidir²¹¹. Bununla birlikte, tahkim sözleşmesinin geçerliliği açısından, özellikle genel işlem koşulları gibi maddi hukuk unsurları da incelenecek ve buna göre bir karar verilecektir²¹².

HMK m.412/1'e göre tahkim sözleşmesi, tarafların, sözleşme veya sözleşme dışı bir hukuki ilişkiden doğmuş veya doğabilecek uyuşmazlıkların tamamı veya bir kısmının çözümünün hakem veya hakem kuruluna bırakılması hususunda yaptıkları anlaşmadır. Tahkim sözleşmesinin kapsamı, sadece sözleşmesel ilişkilerden doğan uyuşmazlıklarla sınırlı kalmaz; haksız fiil, sebepsiz zenginleşme ve vekâletsiz iş görme gibi sözleşme dışı hukuki ilişkiler de bu sözleşmenin konusu oluşturmaktadır²¹³. Ayrıca, manevi tazminat talepleri de tahkim sözleşmesi kapsamında değerlendirilebilir²¹⁴. Bu durum, tahkim sözleşmesinin oldukça geniş bir yelpazede hukuki uyuşmazlıkları kapsayabileceğini göstermektedir. Taraflar, tahkim yolunu seçerek hem sözleşmesel hem de sözleşme dışı ilişkilerden kaynaklanan çeşitli hukuki meseleleri, yargılamanın dışında çözüme imkânına sahip olmaktadır. Tahkim sözleşmesi, bu anlamda, hukuki ilişkilerin geniş bir alanını kapsayan esnek bir çözüm

²⁰⁹ Yargıtay İçtihatları Birleştirme BGK, 13.04.2018 tarihli ve 2016/2 E., 2018/4 K. sayılı kararı.

²¹⁰ Özbek, *Tahkim Hukuku*, 1:399-406.

²¹¹ Alangoya, *Medenî Usul Hukukumuzda Tahkimin Niteliği ve Denetlenmesi*, 63; Ali Yeşilirmak, "Tahkim Sözleşmesinin Hazırlanması", 2014, 9.

²¹² Kuru, *Hukuk Muhakemeleri Usulü*, 2001, IV:59375938; Pekcanitez, "Hukuk Muhakemeleri Kanununun Tahkime İlişkin Hükümlerinin Zaman İtibariyle Uygulanması", 1397.

²¹³ Pekcanitez ve Yeşilirmak, "Tahkim", 2645.

²¹⁴ Kuru, *Hukuk Muhakemeleri Usulü*, 2001, IV:5946-47; Ekşi, *Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nda Tahkim*, 57-58.

aracı olarak işlev görür. Tahkim sözleşmesinin kurulması, butlanı veya iptali konularında TBK hükümleri uygulanacaktır²¹⁵. Nitekim, Yargıtay bir kararında tahkim şartını içeren sözleşmenin geçerli olup olmadığı belirlenmeden, görevsizlik kararı verilemeyeceğini belirtmiştir²¹⁶.

HMK m.412/2'ye göre tahkim sözleşmesi, taraflar arasındaki sözleşmenin bir şartı veya ayrı bir sözleşme şeklinde yapılabilir. Uygulamada tahkim sözleşmesi genellikle ana sözleşmeye eklenen bir madde olarak, tahkim şartı (kayı) şeklinde düzenlenmektedir²¹⁷.

Diğer taraftan tahkim sözleşmesi asıl sözleşmeden bağımsızdır²¹⁸. HMK m.412/4'e göre, tahkim sözleşmesine karşı, asıl sözleşmenin geçerli olmadığı veya tahkim sözleşmesinin henüz doğmamış olan bir uyumsuzluğa ilişkin olduğu itirazında bulunulamaz²¹⁹. Bu bağlamda, hakem veya hakem heyeti, tahkim sözleşmesinin varlığı ya da geçerliliği konusundaki itirazlar dahil, kendi yetkisi üzerine karar verme yetkisine sahiptir ve bu kararı verirken, tahkim sözleşmesinin asıl sözleşmeden bağımsızlığı ilkesi kapsamında, tahkim şartını sözleşmenin diğer maddelerinden bağımsız olarak ele almaktadır²²⁰. Ayrılabilirlik ilkesi olarak adlandırılana bu kural uyarınca, tahkim sözleşmesi ana sözleşmeyi etkileyen durumlardan etkilenmemektedir ve tahkim sözleşmesi ana sözleşmeden farklı bir hukuku tâbi olabilme imkanına sahiptir²²¹. Ayrıca, HMK m.422/1 uyarınca hakem veya hakem kurulu, tahkim sözleşmesinin mevcut veya geçerli olup olmadığına ilişkin itirazlar da dâhil olmak üzere, kendi yetkisi hakkında karar verebilme yetkisine sahiptir. Bu duruma, hakemin kendi yetkisi hakkında karar vermesi ilkesi (competence-competence) denmektedir²²².

²¹⁵ Pekcanitez ve Yeşilirmak, "Tahkim", 2645; Karadaş, *Ulusal (İç) Tahkim*, 46.

²¹⁶ 9HD., 24.09.2007, 13952/27947

²¹⁷ Pekcanitez ve Yeşilirmak, "Tahkim", 2651.

²¹⁸ Doktrindeki bazı yazarlar, tahkim şartının asıl sözleşmeden bağımsız olduğunu kabul etmekle birlikte, asıl sözleşme geçersiz ise tahkim şartının da geçersiz olacağını ifade etmektedirler. Bkz. Kuru, *Hukuk Muhakemeleri Usulü*, 2001, IV:5943-44; Abdurrahim Karslı, *Medeni Muhakeme Hukuku*, 5. bs (İstanbul: Filiz Kitabevi, 2020), 823-24.

²¹⁹ Aksi görüş için bkz. Bilge Umar, *Hukuk Muhakemeleri Kanunu Şerhi*, 2. bs (Ankara: Yetkin Yayınları, 2014), 1198-99.

²²⁰ Pekcanitez ve Yeşilirmak, "Tahkim", 2676.

²²¹ Fouchard, Gaillard, ve Goldman, *Fouchard, Gaillard, Goldman on International Commercial Arbitration*, 209-10.

²²² Detaylı bilgi için bkz. Nigel Blackaby, Partasides Constantine, ve Alan Redfern, *Redfern and Hunter on International Arbitration*, 7. bs (Oxford: Oxford University Press, 2023); Fouchard, Gaillard, ve Goldman, *Fouchard, Gaillard, Goldman on International Commercial Arbitration*, 395 vd.

Tahkim sözleşmesi yazılı şekilde yapılması gerektiği, HMK m.412/3 uyarınca hüküm altına alınmış olup sözleşmenin sözlü şekilde yapılamayacağı kanun metninden anlaşılmaktadır²²³. Buradaki yazılı şekil ispat şartı değil, geçerlilik şartıdır²²⁴. Madde metninin devamında yazılı şekil şartının yerine getirilmiş sayılması için, tahkim sözleşmesinin taraflarca imzalanmış yazılı bir belgeye veya taraflar arasında teati edilen mektup, telgraf, teleks, faks gibi bir iletişim aracına veya elektronik ortama geçirilmiş olması ya da dava dilekçesinde yazılı bir tahkim sözleşmesinin varlığının iddia edilmesine davalının verdiği cevap dilekçesinde itiraz edilmemiş olması yeterlidir, denmektedir. Asıl sözleşmenin bir parçası hâline getirilmek amacıyla tahkim şartı içeren bir belgeye yollama yapılması hâlinde de tahkim sözleşmesi yapılmış sayılır. Bu usule atıf (*incorporation*) denir²²⁵.

Diğer taraftan, tahkim sözleşmesi, yalnızca tahkime elverişli konularda yapılabilir. Eğer bir uyuşmazlık tahkime elverişli değilse, bu uyuşmazlık mahkemeler tarafından çözüme kavuşturulmalıdır. Tarafların tacir olmaları ya da uyuşmazlığın ticari bir nitelik taşıması gibi bir zorunluluk bulunmamaktadır. Tahkim sözleşmesi, konusu tahkime uygun olduğu sürece, tarafların tacir olup olmamasına bakılmaksızın herkes tarafından yapılabilir²²⁶.

3.2.4.3. Tahkime Elverişlilik

3.2.4.3.1. Genel Olarak

Tahkim sürecinin başında üç ana soru gündeme gelebilir: İlk olarak, taraflar arasında geçerli bir tahkim sözleşmesinin mevcut olup olmadığı değerlendirilir; eğer geçerli bir anlaşma varsa, ikinci adım olarak bu anlaşmanın taraflar arasındaki uyuşmazlığı kapsayıp kapsamadığına bakılır; üçüncü olarak da uyuşmazlığın tahkime götürülmesinin kamu düzeni açısından bir engel teşkil edip etmediği, yani uyuşmazlığın yerel mahkemelerin münhasır yetkili olduğu bir alana girip girmediği

²²³ Pekcanitez ve Yeşilirmak, “Tahkim”, 2661; Ekşi, *Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nda Tahkim*, 77.

²²⁴ Karadaş, *Ulusal (İç) Tahkim*, 66; Efe Direnisa, “Functions of an Arbitration Agreement”, *Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 4, sy 2 (2017): 101.

²²⁵ Detaylı bilgi için bkz. Nuray Ekşi, *Milletlerarası Deniz Ticareti Alanında (Incorporation) Yoluyla Yapılan Tahkim Anlaşmaları*, 2. bs (İstanbul: Beta Yayınları, 2010).

²²⁶ Pekcanitez ve Yeşilirmak, “Tahkim”, 2645.

incelenir²²⁷. Uluslararası alanda “*tahkime elverişlilik*” terimi genellikle yalnızca bu üçüncü soru ile ilgiliyken, ABD’de bu terim, tüm bu üç soruyu kapsayacak şekilde kullanılmaktadır²²⁸. Bu durum, tahkim süreçlerinin farklı ülkelerdeki yasal sistemlere göre nasıl değişiklik gösterdiğini ve tahkime elverişlilik kavramının farklı bağlamlarda nasıl yorumlandığını ortaya koymaktadır. Türkiye için de durum üçüncü soru ile ilgilidir, yani taraflar üzerinde tasarruf edemeyecekleri ve taşınmazın aynından kaynaklanan konularda tahkim sözleşmesi yapamayacaklardır²²⁹.

UNCITRAL Model Kanunu, uluslararası ticari tahkimde “*tahkime elverişsizlik*” kavramını tanımlamamaktadır²³⁰. Kara Avrupası hukuku uygulanan ülkelerde ise bu konu genellikle yasalarda yalnızca genel hatlarıyla ele alınmaktadır²³¹. Bu yüzden, Kara Avrupası hukuk sistemlerinde de Müşterek Hukukunun uygulandığı yargı sistemlerinde olduğu gibi, tahkime elverişsizlik kavramının detayları çoğunlukla yargı kararlarıyla netleştirilir²³². Kara Avrupası hukuk sistemleri, yazılı kanunlara dayanmasına rağmen, bu kanunların uygulama ve yorumlanmasında içtihat hukuku önemli bir rol oynamaktadır. Tahkime elverişsizlik gibi somut olayın özelliklerine göre değişebilecek olan konular, yargı içtihatları sayesinde daha belirgin hale gelmektedir.

Yabancı Hakem Kararlarının Tanınması ve Tenfizine İlişkin New York Sözleşmesi²³³ ise, “*tahkime elverişlilik*” terimini açıkça kullanmamıştır²³⁴. Sözleşmeye göre, imzacı devletler tahkime uygun olmayan anlaşmaları ve hakem kararlarını tanımayı veya tenfiz etmeyi reddedebilirler. New York Sözleşmesinin II. maddesi, bir tahkim sözleşmesinin geçerli olabilmesi için, sözleşmenin “*tahkim yoluyla çözülebilecek*” bir konuya ilişkin olması gerektiğini belirtmektedir. Bu durum dolaylı olarak tahkime elverişlilik kavramına işaret etmektedir²³⁵. Ayrıca, beşinci madde, hakem kararlarının

²²⁷ Fabien Gélinas ve Leyla Bahmany, *Arbitrability: Fundamentals and Major Approaches* (Kluwer Law International, 2023), 5.

²²⁸ Laurence Shore, “The United States’ Perspective on “Arbitrability””, içinde *Arbitrability: International and Comparative Perspectives*, ed. Loukas A. Mistelis ve Stavros Brekoulakis (Kluwer Law International, 2009), 69.

²²⁹ Yılmaz, *Hukuk Muhakemeleri Şerhi*, 4:5402.

²³⁰ Pekcanitez ve Yeşilirmak, “Tahkim”, 2633.

²³¹ Gélinas ve Bahmany, *Arbitrability: Fundamentals and Major Approaches*, 5.

²³² Gélinas ve Bahmany, 5.

²³³ 7 Haziran 1959 tarihli Yabancı Hakem Kararlarının Tanınması ve Tenfizine İlişkin New York Sözleşmesi.

²³⁴ Gélinas ve Bahmany, *Arbitrability: Fundamentals and Major Approaches*, 5.

²³⁵ A.J. van den Berg, *The New York Arbitration Convention of 1958: Towards a Uniform Judicial Interpretation* (Kluwer Law and Taxation, 1981), 359.

tanınması ve tenfizinin reddedilebileceği durumları düzenlemektedir. Bu maddeye göre, eğer bir hakem kararı, tanıma ve tenfiz talebinde bulunulan ülkenin hukukuna göre tahkime uygun değilse, yetkili makamlar kararı tanımayı reddedebilir. Bu durum, New York Sözleşmesi'nin tahkime elverişlilik konusunu dolaylı yollardan düzenlediğini ve her bir imzacı devletin kendi hukukuna göre tahkime uygunluk değerlendirmesi yapabileceğini göstermektedir. New York Sözleşmesi, uluslararası tahkimin temelini oluştururken, devletlere kendi hukuk sistemlerine göre esneklik tanımaktadır. Bu esneklik, tahkime elverişlilik konusunda uluslararası uygulamada bazı farklılıkların oluşmasına neden olmaktadır.

Türkiye'deki düzenlemeye bakıldığında zaman, HMK m.408 uyarınca taşınmaz mallar üzerindeki aynî haklardan veya iki tarafın iradelerine tabi olmayan işlerden kaynaklanan uyuşmazlıklar tahkime elverişli değildir. Diğer bir ifadeyle sulh ve kabul olunabilen uyuşmazlıklar için tahkime elverişlidir denilmektedir²³⁶. Bunların dışında her ne kadar taraf iradesine tâbi olsa da kanunen gayrimenkullerin aynına ilişkin uyuşmazlıklar tahkime elverişli değildir²³⁷. Diğer taraftan, taraf iradesine tâbi olmanın dışında da tahkime elverişliliğin bazı sınırları vardır. Örneğin, tüketicinin veya işçinin korunması halleri gibi korunması gereken üstün bir menfaatin veya kamu düzenine aykırı bir durumun varlığı varsa uyuşmazlık tahkime elverişli olmadığı hukuk düzenimiz tarafından kabul edilmektedir²³⁸.

3.2.4.3.2. Tahkime Elverişlilik Türleri

Tahkime elverişlilik subjektif ve objektif olarak ikiye ayrılmaktadır²³⁹. Subjektif tahkime elverişlilik kimlerin tahkim sözleşmesi yapabilme ehliyetine sahip olup olmadığını incelemektedir²⁴⁰. Tahkim sözleşmesi yapmaya yetkisi olmayan veya ehil

²³⁶ Pekcanitez ve Yeşilirmak, "Tahkim", 2631-32; Kuru, *Hukuk Muhakemeleri Usulü*, 2001, IV:5945-46; Karslı, *Medeni Muhakeme Hukuku*, 890-91.

²³⁷ Pekcanitez ve Yeşilirmak, "Tahkim", 2632.

²³⁸ Pekcanitez ve Yeşilirmak, 2632; Yılmaz, *Hukuk Muhakemeleri Şerhi*, 4:5402-9.

²³⁹ Pekcanitez ve Yeşilirmak, "Tahkim", 2636 vd.; Fouchard, Gaillard, ve Goldman, *Fouchard, Gaillard, Goldman on International Commercial Arbitration*, 312 vd.; Lew, Mistelis, ve Kröll, *Comparative International Commercial Arbitration*, 187 vd.; Yeşilirmak, *Doğrudan Görüşme, Arabuluculuk, Hakem-Bilirkişilik ve Tahkim*, 84-85.

²⁴⁰ Pekcanitez ve Yeşilirmak, "Tahkim", 2636; Özbek, *Tahkim Hukuku*, I:790; Serkan Kaya, "Tahkime Elverişlilik", içinde *Milli Tahkim Kapsamında Tahkime Elverişlilik*, ed. Serkan Kaya, 1. bs (İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2022), 6.

olmayan kişilerin yapmış olduğu tahkim sözleşmesi yapması geçersizdir. Örneğin, reşit olmayanlar, mümeyyiz olmayanlar, iflas etmiş kişiler, tahkim için gerekli özel yetkiye sahip olmayanlar ve tahkime elverişli olmayan konulara ilişkin kamu tüzel kişileri tahkim sözleşmesine taraf olduklarında, sübjektif tahkime elverişsizlik durumu ortaya çıkmaktadır²⁴¹. Bu durum, belirli kişi ya da kurumların, yasal yeterlilik veya yetki eksikliği nedeniyle tahkim sürecine katılamayacaklarını ifade etmektedir. Tahkimin uygulanabilirliği, yalnızca konunun tahkime uygunluğuyla değil, aynı zamanda tarafların tahkim sözleşmesi yapma ehliyetiyle de doğrudan ilgili olması sübjektif tahkime elverişliliklidir. Dolayısıyla, tahkim sürecine dahil olan tarafların yasal olarak bu sürece katılabilecek durumda olmaları gerekmektedir.

Sözleşmenin içeriği tahkim yoluyla çözümlenmeye uygun değilse, bu durumda objektif tahkime elverişsizlikten bahsedilecektir²⁴². Türk Hukukunda, bir konunun tahkime uygun olup olmadığını belirlemek için tarafların üzerinde sulh yapabilecekleri uyuşmazlıkları esas almak gerekmektedir. Başka bir deyişle, tarafların kendi aralarında uzlaşamayacakları uyuşmazlıklar, tahkime de uygun değildir. Örneğin, kamu düzenine ilişkin konular (işçi alacakları gibi²⁴³) veya ceza hukukuna ilişkin meseleler genellikle tahkime elverişli değildir, çünkü bu tür uyuşmazlıklar tarafların uzlaşısına tabi olamaz²⁴⁴.

Hukukumuzda gayrimenkulün aynına ilişkin uyuşmazlıklar açıkça kanunda tahkime uygun olmadığı düzenlendiği için tahkime elverişli değildir. Tahkime elverişliliğinin, tarafların serbest iradesine bağlı olması en temel prensip olmasına rağmen, taşınmaz mülkiyetiyle ilgili uyuşmazlıkların tahkime uygun olmaması teorik olarak zor açıklanabilecek bir durumdur²⁴⁵. Yasa koyucu taşınmazların toplumsal önemi ve tapu sicilinin devlet kontrolü gibi nedenlerle Türkiye’de bu tür uyuşmazlıklar için tahkime izin vermemiştir²⁴⁶. Bunun dışında tahkime elverişli olmayan uyuşmazlıklar tarafların iradesine tabi olmayan uyuşmazlıklardır. Bunlar, ceza hukukuna, idare hukukuna, aile

²⁴¹ Pekcanitez ve Yeşilirmak, “Tahkim”, 2636; Özbek, *Tahkim Hukuku*, I:790.

²⁴² Pekcanitez ve Yeşilirmak, “Tahkim”, 2636; Özbek, *Tahkim Hukuku*, I:789; Kaya, “Tahkime Elverişlilik”, 6.

²⁴³ HGK. 17.09.1997, E. 1997/21-454, K.1997/662 (Kazancı İçtihat Bilgi Bankası).

²⁴⁴ Yılmaz, *Hukuk Muhakemeleri Şerhi*, 4:5402; Karadağ, *Ulusal (İç) Tahkim*, 77-78.

²⁴⁵ Doğan Ağırman, “Tahkime Elverişlilik”, içinde *Tahkimde Güncel Sorunlar (V-VI)* (Ankara: Cumhurbaşkanlığı Hukuk ve Mevzuat Genel Müdürlüğü Yayınları, 2023), 100.

²⁴⁶ Ağırman, 100.

hukukuna, iflas hukukuna ve şirketler hukukunun bazı hususlarına ilişkin uyuşmazlıklardır²⁴⁷. Rekabet hukuku ve fikri mülkiyet hukukuna ilişkin uyuşmazlıklar da kısmen tahkime elverişli kabul edilmektedir²⁴⁸.

Bazı uyuşmazlıklar ise esasında tahkime elverişli olmakla birlikte korunan üstün bir menfaatin bulunduğu sebebiyle tahkime elverişli olmadıkları kabul edilmektedir²⁴⁹. İş ve tüketici hukukundan kaynaklanan uyuşmazlıklar bu kategoriye girmektedir²⁵⁰.

3.2.4.3.3. Kamu Düzeni ve Tahkime Elverişlilik

Tahkime elverişlilikten bahsedilirken, kamu düzeni ile arasındaki ilişkiyi incelemek de gerekecektir. New York Sözleşmesi'nin Madde V (2) hükmü, hakem kararlarının tanınması ve tenfizi konusunda belirli sınırlamalar getirmekte olup, kamu düzeni ve tahkime elverişsizlik meselelerini aynı madde içinde iki ayrı başlık altında ele almaktadır. Madde V (2)'ye göre: Bir hakem kararının tanınması ve tenfizi, tanıma ve tenfiz talebinin yapıldığı ülkenin yetkili makamı tarafından şu durumların tespiti halinde reddedilebilir. Bunlar, (a) Uyuşmazlık konusu, o ülkenin hukukuna göre tahkimle çözümlenmeye uygun değilse veya (b) Hakem kararının tanınması ya da tenfizi, o ülkenin kamu düzenine aykırı bulunması durumundadır²⁵¹. Bu ayırım, iki ilkenin farklı uygulamalarını ve amaçlarını yansıtarak, hakem kararlarının belirli sonuçlarının kamu düzenine aykırı olduğu ve bu nedenle tanınamayacağını belirtirken; tahkime elverişsizlik, tahkim yargılamasının belirli konularda bağlayıcı bir karar vermek için kullanılamayacağını ifade etmektedir²⁵².

Bazı görüşler, tahkime elverişsizlik ve kamu düzeni gerekçelerinin, kamu çıkarlarını korumak için kullanılan benzer araçlar olduğunu veya tahkime elverişsizliğin kamu

²⁴⁷ Pekcanitez ve Yeşilirmak, "Tahkim", 2636-37.

²⁴⁸ Detaylı bilgi için bkz. Zeynep Feyza Eker Ayhan, *Rekabet Hukuku Uyuşmazlıklarının Uluslararası Tahkim Yoluyla Çözümü: Karşılaştırmalı Bir Analiz* (İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2018); Pekcanitez ve Yeşilirmak, "Tahkim", 2637 vd.; Ağırman, "Tahkime Elverişlilik", 102 vd.; Özbek, *Tahkim Hukuku*, I:795 vd.

²⁴⁹ Pekcanitez ve Yeşilirmak, "Tahkim", 2638-39; Burak Huysal, *Milletlerarası Ticari Tahkimde Tahkime Elverişlilik* (İstanbul: Vedat Kitapçılık, 2010), 130 vd.; Kuru, *Hukuk Muhakemeleri Usulü*, 2001, IV:5951.

²⁵⁰ Bölüm 3.2.4.3.5'te tüketici uyuşmazlıklarının tahkime elverişliliği detaylıca incelenecektir.

²⁵¹ Gélinas ve Bahmany, *Arbitrability: Fundamentals and Major Approaches*, 12.

²⁵² David Quinke, "Objective Arbitrability: Article V(2)(a)", içinde *New York Convention Article-by-Article Commentary*, ed. Reinmar Wolff (Bloomsbury Publishing, 2019), 393 vd.

düzeninin bir parçası olduğunu ileri sürmektedir²⁵³. Fakat kamu düzeni ve tahkime elverişsizlik birbirinden ayrı kavramlardır. Kamu düzeni ilkesi, bir devletin, hakem kararının o devletin kamu politikalarına aykırı olduğunu tespit etmesi durumunda, bu kararı tanımayı veya tenfiz etmeyi reddetmesine olanak sağlamaktadır²⁵⁴. Buna karşılık, tahkime elverişsizlik savunması, tahkim sürecinin belirli bir konuda bağlayıcı bir karar vermek için uygun olmadığını, yani bu tür uyuşmazlıklarda tahkime gidilemeyeceğini ileri sürmektedir²⁵⁵. Başka bir ifadeyle hem tahkime elverişsizlik hem de kamu düzeni, kamu çıkarlarını korumayı amaçlar, ancak işlevleri ve uygulama biçimleri farklıdır²⁵⁶.

Tahkime elverişsizlik, tahkim sözleşmesinin geçerliliğine yöneltilen bir itirazken, kamu düzeni itirazı genellikle hakem kararının tanınması aşamasında ileri sürülen bir itirazdır²⁵⁷. Bu nedenle, bir mahkeme tahkime elverişsizlik gerekçesine dayanarak hakem kararının tenfizini reddettiğinde, bunu hakem kararında bir hata olduğu için değil, kararın, tanıma ve tenfiz edilmesi istenin ülke hukukuna göre tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edemeyeceği, dolayısıyla geçersiz bir tahkim sözleşmesine dayanılarak verildiği gerekçesiyle yapmaktadır²⁵⁸.

3.2.4.3.4. Tahkime Elverişsizlik İtirazı

Tahkime elverişsizlik itirazı hakem kuruluna yapılacaktır. Eğer hakem kurulu itirazı reddederse, uyuşmazlığın tahkime elverişli olmadığı iptal davasında mahkemede ileri sürülebilir. Eğer itiraz tahkim süreci başlamadan veya başladıktan sonra direkt mahkemeye yapılırsa, mahkeme bu itirazı yetkisizlik sebebiyle reddedecektir²⁵⁹. Nitekim HMK m.422 uyarınca hakem veya hakem kurulu, tahkim sözleşmesinin

²⁵³ Pieter Sanders, “A Twenty Years’ Review of the Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards”, *The International Lawyer* 13, sy 2 (1979): 269-70; Thomas E. Carbonneau, “Mitsubishi: the folly of quixotic internationalism”, *Arbitration International* 2, sy 2 (01 Nisan 1986): 116-18.

²⁵⁴ Gary B. Born, *International Commercial Arbitration (Third Edition)* (Kluwer Law International, 2021), §6.02[G]; Nomer, Ekşi, ve Öztekin Gelgel, *Milletlerarası Tahkim Hukuku*, 1:119; Cemal Şanlı, *Uluslararası Ticari Akitlerin Hazırlanması ve Uyuşmazlıkların Çözüm Yolları*, 8. bs (İstanbul: Beta Basım Yayım, 2023), 473.

²⁵⁵ Born, *International Commercial Arbitration (Third Edition)*, §6.02[G].

²⁵⁶ Gélinas ve Bahmany, *Arbitrability: Fundamentals and Major Approaches*, 12.

²⁵⁷ Born, *International Commercial Arbitration (Third Edition)*, §6.02[G].

²⁵⁸ Gélinas ve Bahmany, *Arbitrability: Fundamentals and Major Approaches*, 12.

²⁵⁹ Pekcanitez ve Yeşilirmak, “Tahkim”, 2644-45.

mevcut veya geçerli olup olmadığına ilişkin itirazlar da dâhil olmak üzere, kendi yetkisi hakkında karar verebilir. Bu duruma, hakemin kendi yetkisi hakkında karar vermesi ilkesi denmektedir²⁶⁰. Hakem, tahkime elverişsizlik itirazı yapılmassa dahi, kamu düzeni ve kamu yararıyla ilgili kısıtlamalar nedeniyle tahkime elverişsizlik durumunu kendiliğinden dikkate almakla yükümlüdür²⁶¹.

Diğer taraftan, HMK m.413 uyarınca,

Tahkim sözleşmesinin konusunu oluşturan bir uyuşmazlığın çözümü için mahkemede dava açılmışsa, karşı taraf tahkim ilk itirazında bulunabilir. Bu durumda tahkim sözleşmesi hükümsüz, tesirsiz veya uygulanması imkânsız değil ise mahkeme tahkim itirazını kabul eder ve davayı usulden reddeder.

Burada mahkeme, tahkim sözleşmesinin geçerliliğini ilk görünüş incelemesi (*prima facie*) kapsamında inceleyecektir²⁶². Bir başka ifadeyle, mahkeme ilk görünüş incelemesi sonucunda, ayrıntılı ve kapsamlı bir değerlendirme yapmaya ihtiyaç duymaksızın uyuşmazlığın tahkime elverişli olmadığı kanaatine verecektir.

Hakem kurulu tahkime elverişsizlik itirazını değerlendirirken tarafların seçmiş olduğu hukuka göre bu değerlendirmeyi yapacaktır²⁶³. Taraflar bir hukuk seçimi yapmadıysalar, tahkime elverişsizlik itirazı tahkim yeri hukukuna göre belirlenecektir²⁶⁴.

3.2.5. Tüketici Uyuşmazlıklarının Tahkim Edilebilirliğine İlişkin Yaklaşımlar

3.2.5.1. Genel Olarak

²⁶⁰ Detaylı bilgi için bkz. Blackaby, Constantine, ve Redfern, *Redfern and Hunter on International Arbitration*; Fouchard, Gaillard, ve Goldman, *Fouchard, Gaillard, Goldman on International Commercial Arbitration*, 395 vd.

²⁶¹ Julian D. M. Lew, "Determination of arbitrators' jurisdiction and the public policy limitations on that jurisdiction", içinde *Contemporary Problems in International Arbitration*, ed. Julian D. M. Lew (Dordrecht: Springer Netherlands, 1987), 85; Pekcanitez ve Yeşilirmak, "Tahkim", 2644-45.

²⁶² Bilgehan Yeşilova, "Tahkim (İlk) İtirazı Üzerine -Hakemlerin Yargı Yetkisiyle İlgili Olarak- Mahkemelerde Yapılacak Denetim ve Sonuçları (Milletlerarası Tahkim Kanunu m. 5/I)", içinde *Prof. Dr. Bilge Umar'a Armağan*, c. 1 (İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Matbaası, 2010), 767 vd.; Pekcanitez ve Yeşilirmak, "Tahkim", 2665.

²⁶³ Ağırman, "Tahkime Elverişlilik", 98.

²⁶⁴ Hüseyin Afşın İlhan, *Tahkim Sözleşmesinin Geçerliliği* (Ankara: Adalet Yayınevi, 2016), 224.

Önceki bölümlerde de belirtildiği gibi, tüketici hukuku, tüketiciler açısından korunması gereken üstün bir menfaatin bulunduğu sebebiyle doğrudan uygulanan kurallar ve emredici kuralların bulunduğu alanlardan biridir²⁶⁵. Fakat bu durum tüketici işleminden doğan uyuşmazlıkların direkt olarak tahkime elverişsiz olduğu anlamına gelmemelidir²⁶⁶. Nitekim bazı ülkelerde tüketici uyuşmazlıkları tahkime elverişli kabul edilmektedir. Diğer bir ifadeyle, bazı ülkeler tüketici uyuşmazlıklarında tahkime daha liberal yaklaşırken bazıları daha muhafazakâr yaklaşmaktadır²⁶⁷. Bu bağlamda, tüketici uyuşmazlıklarında tahkimin kabulü birçok devlet tarafından sınırlı bir şekilde benimsenmiştir.

AB'nin 2013/11 sayılı Direktifi uyarınca, standart tüketici sözleşmelerindeki tahkim şartları, tüketiciyi yalnızca tahkime başvurmaya zorladığı durumlarda adil olmadığı kabul edilmektedir. Bazı AB ülkeleri bu tür tahkim şartlarını belirli koşullar altında geçersiz sayarken, bazıları tüketici sözleşmeleri için özel şekil şartları getirmiştir. ABD'de ise Amerikan Yüksek Mahkemesi (*Supreme Court of the United States*), tüketici uyuşmazlıklarını genelde sınırlama olmaksızın tahkime elverişli kabul eder; ancak bu tutum, ciddi eleştirilere rağmen devam etmektedir. Dodd-Frank Yasası (Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act²⁶⁸) gibi düzenlemelerle tüketici finans ürünlerinde önceden belirlenmiş tahkim sözleşmelerine sınırlamalar getirilmiş olsa da bu kurallar daha sonra kaldırılmıştır. AB ve diğer birçok bölgede, tüketici tahkim sözleşmelerine yönelik kısıtlamalar “*tahkime elverişlilik*” yerine, anlaşmaların geçersizliği ya da uygulanamazlığı gibi kavramlarla değerlendirilir²⁶⁹. İlerleyen bölümlerde de görüleceği üzere, zayıf tarafın korunmasını gerektiren (tüketici ve iş hukuku gibi) uyuşmazlıklarda esasında tahkim yolu tamamen kapatılmamış, sadece tarafların özgür iradelerinin ortaya konulduğundan emin olunmak için düzenlemeler yapılmıştır²⁷⁰.

²⁶⁵ Günseli Öztekin Gelgel, *Türk Devletler Özel Hukukunda Tüketici Akitlerine İlişkin Sorunlar* (İstanbul: Filiz Kitabevi, 2000), 13; Doğrudan uygulanan ve emredici kurallar için bkz. Natalya Shelkopyas, *The Application of EC Law in Arbitration Proceedings* (Wolf Legal Publishers, 2003), 171 vd.

²⁶⁶ Antoine Kirry, “Arbitrability: Current Trends in Europe”, *Arbitration International* 12, sy 4 (01 Aralık 1996): 385.

²⁶⁷ Gélinas ve Bahmany, *Arbitrability: Fundamentals and Major Approaches*, 75.

²⁶⁸ Dodd-Frank Wall Street Reformu ve Tüketici Koruma Yasası, Kamu Kanunu No. 111-203, 124 Stat. 1376 (2010) (ABD). <<https://www.congress.gov/bill/111th-congress/house-bill/4173/text>> (Erişim tarihi 08.02.2025).

²⁶⁹ Quinke, “Objective Arbitrability: Article V(2)(a)”, 408-9.

²⁷⁰ Huysal, *Milletlerarası Ticari Tahkimde Tahkime Elverişlilik*, 128.

Tüketici uyuşmazlıklarının tahkime edilebilirliğine ilişkin yaklaşımları incelemeden önce “tüketici işlemi” kavramına bakmak gerekir. Çünkü hangi işlemlerin tüketici işlemi kapsamına girdiği anlaşılmadan tahkime elverişlilik tartışmasını yapmak meselenin tam anlaşılmasına engel olabilecektir. Bu bağlamda, bu bölümde öncelikle tüketici işlemi kavramı çok detaya girilmeden genel olarak ifade edilecek, daha sonrasında tüketici uyuşmazlıklarının tahkime edilebilirliğine ilişkin yaklaşımlar incelenecektir.

3.2.5.2. Tüketici İşlem Kavramı

TKHK m.3/1, 1 uyarınca 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 etmektedir. Kanun metninden anlaşıldığı üzere, “*eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlem*” tüketici işlemi olacaktır. Bir diğer ifadeyle, tüketicinin taraf olduğu her işlem tüketici işlemi olarak adlandırılmaktadır. Bu hükmün açıkça konulmasının bir sebebi, önceki TKHK döneminde yapılan daraltıcı yorumların engellenmek istenmesidir²⁷¹. Ayrıca TKHK m.83/2’de bulunan,

taflardan 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

hükmü ile TKHK’nın uygulama alanı oldukça genişlemiş ve TKHK m.3/1, 1’deki düzenlemenin de örnekleyici bir biçimde sayıldığını göstermiştir²⁷².

²⁷¹ İlhan Kara, *Tüketici Hukuku*, 3. bs (Ankara: Yetkin Yayınları, 2023), 165; Sami Aksoy, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Taşıma Hukukuna Müdahalesi”, *Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi* 31, sy 2 (2015): 318.

²⁷² Mehmet Bahtiyar ve Levent Biçer, “Adi İş / Ticari İş / Tüketici İşlemi Ayrımı ve Bu Ayrımın Önemi”, *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi* 22, sy 3 (2016): 398.

Bir işlemin tüketici işlemi olabilmesi için bazı unsurları taşıması gerekir. Bu unsurlara göre, (a) karşılığı mal veya hizmet edinme, kullanma veya yararlanma olan bir sözleşme olması, (b) sözleşmenin taraflarından birinin tüketici olması, (c) tüketicinin ticari ve mesleki olmayan amaçlarla hareket etmemesi gerekir²⁷³. Esasında, “işlem” kavramı tek taraflı irade beyanlarını kapsamaktadır. Ancak, kanunun ilgili hükmünde satıcı veya sağlayıcı tarafın da yer alması nedeniyle, bu bağlamda “işlem” terimi bir sözleşme olarak değerlendirilmelidir²⁷⁴.

Bir işlemin tüketici işlemi olabilmesi için öncelikle taraflardan birinin tüketici olduğunun saptanması gerekir. TKHK m.3/1-k tüketiciyi, “*ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi*” olarak tanımlamaktadır. Kanun hükmüne göre, tüketici sıfatı, kişinin sözleşmeyi yaparken hangi saik ile hareket ettiğine göre kazanılacaktır. Örneğin, eşya taşıma sözleşmelerinin TKHK kapsamında değerlendirilebilmesi için, bu sözleşmeyi yapan kişinin tüketici olması şarttır²⁷⁵. Bir tacir veya esnaf, kişisel bir sebeple bir arkadaşına hediye göndermek üzere taşıma sözleşmesi yaparsa, bu durumda tüketici olarak kabul edilmesi gerekir. Aynı şekilde, yolcu taşıma sözleşmeleri söz konusu olduğunda da taşıma işleminin amacı göz önünde bulundurulmalıdır. Çoğunlukla, bireysel yolcular ticari ya da mesleki bir amaç taşımadıkları için tüketici sayılırlar²⁷⁶. Ancak, belirli istisnalar mevcuttur; örneğin, bir ticaret şirketi çalışanlarını yurtdışındaki bir şantiyeye taşımak için bir taşıma sözleşmesi yaparsa veya bir turist rehberi, gezi düzenlediği bir grup için taşıma anlaşması yaparsa, bu durumlarda ticari veya mesleki bir amaç söz konusudur ve bu kişiler tüketici olarak değerlendirilmez²⁷⁷. Bu tür durumlarda, sözleşmenin taraflarının amacı ve sözleşmenin niteliği, TKHK’nın uygulanabilirliği açısından önem taşımaktadır.

AB Hukuku’na bakıldığı zaman tüketici işlemi tanımı yaparken aynı kriterlere atıf yapıldığı görülmektedir. AB doktrinine göre bir sözleşmenin, tüketici sözleşmesi

²⁷³ Bahtiyar ve Biçer, 396 vd.

²⁷⁴ Aydın Zevkliler ve Murat Aydoğdu, *Tüketicinin Korunması Hukuku*, 3. bs (Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2004), 72-73.

²⁷⁵ Bahtiyar ve Biçer, “Adi İş / Ticari İş / Tüketici İşlemi Ayrımı ve Bu Ayrımın Önemi”, 400.

²⁷⁶ Mustafa Alper Gümüş, *6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi*, 1. bs (İstanbul: Vedat Kitapçılık, 2014), 10.

²⁷⁷ Aksoy, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Taşıma Hukukuna Müdahalesi”, 320-21.

olarak nitelendirilebilmesi için, öncelikle tarafların özelliklerine, sonrasında sözleşmenin amacının ne olduğu ve ikincil bir unsur olarak da sözleşmenin nasıl yapıldığına bakılmalıdır²⁷⁸. Bir sözleşmenin tüketici sözleşmesi olarak sınıflandırılabilmesi için, yukarıda belirtilen tarafların niteliği ve sözleşmenin amacı gibi temel kriterlerin karşılanması gerekmektedir²⁷⁹. Eğer taraflardan biri genellikle iş veya belirli bir meslek çerçevesinde hareket ediyorsa, özellikle tüzel kişiler için bu durum geçerlidir, diğer taraf ise sadece kişisel ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla sözleşme yapıyorsa, bu durumda sözleşme bir tüketici sözleşmesi olabilir. Burada önemli olan, sözleşmenin türünden ziyade tarafların amacı ve niteliğidir²⁸⁰.

Diğer taraftan Avrupa Birliği Adalet Divanı (ABAD) da bir tacirin, sözleşmeyi mesleğiyle bağlantılı olmayan bir amaçla yapması durumunda tüketici olarak kabul edilebileceğini belirtmiştir²⁸¹. Bu durumda, sözleşmede belirlenen edimin amacı, sözleşmeye taraf olan kişinin kimliğiyle yakından ilişkilidir ve bu nedenle, sözleşmenin esas karakterini oluşturan değil, daha çok sübjektif bir gereklilik olarak tüketici sözleşmesinin bir unsuru sayılabilir.

3.2.5.3. Liberal Yaklaşım

Liberal yaklaşım, tüketici uyuşmazlıklarının tahkim yoluyla çözülmesine herhangi bir sınırlama getirmeden izin veren bir görüş olarak öne çıkmaktadır. Bu yaklaşım, tüketici haklarının korunması ile tahkim sürecinin esnekliği ve etkinliğini bir arada kullanmaya çalışan bir yaklaşım olduğu söylenebilir. Özellikle Amerika Birleşik Devletleri, İsviçre, Çin ve Singapur gibi tahkim merkezi olmayı hedefleyen ülkelerde uygulanmaktadır.

²⁷⁸ Alexander J. Belohlavek, *B2C Arbitration: Consumer Protection in Arbitration* (Juris, 2012), 41.

²⁷⁹ Belohlavek, 41-42.

²⁸⁰ Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlara İlişkin 93/13/EEC Sayılı Konsey Direktifi m.2(b)'ye göre tüketici, "sözleşmelerde, ticareti, işi veya mesleği dışındaki amaçlarla hareket eden herhangi bir gerçek kişi anlamına gelmektedir"; Tüketici Uyuşmazlıklarında Alternatif Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin 2013/11/AB Sayılı Avrupa Parlamentosu ve Avrupa Konseyi Direktifi m.4/1,a'ya göre tüketici, "ticareti, işi, zanaatı veya mesleği dışındaki amaçlarla hareket eden herhangi bir gerçek kişi" olarak tanımlanmıştır.

²⁸¹ ABAD Kararı, 14 Mart 1991 tarihli C 361/89 sayılı Dava.

ABD’de, Amerika Federal Tahkim Yasası (Federal Arbitration Act- FAA²⁸²) kapsamında, Amerikan Yüksek Mahkeme’si tüketici uyuşmazlıklarının tahkimle çözülmesine yönelik müspet kararlar vermektedir. Amerikan Yüksek Mahkemesi, tüketici haklarının korunmasına ilişkin birçok federal yasanın varlığına rağmen, eyalet yasalarının tahkimi sınırlayan hükümlerini geçersiz kılmaktadır²⁸³. Bu bağlamda, tüketici anlaşmazlıklarının tahkim yoluyla çözülmesini destekleyen kararlar vermiştir²⁸⁴. Ayrıca, ABD mahkemeleri, tüketicilerin kredi raporlarındaki bilgilerin doğruluğunu ve gizliliğini korumayı amaçlayan bir yasa olan Adil Kredi Raporlama Yasası (Fair Credit Reporting Act²⁸⁵) kapsamında ortaya çıkan uyuşmazlıkların da tahkime elverişli olduğuna dair kararlar vermiştir²⁸⁶. Ancak, bazı federal yasaların, tahkim sözleşmelerinin önceden yapılmasını yasakladığını ifade etmek gerekir²⁸⁷.

İsviçre’de, İsviçre Milletlerarası Özel Hukuk Kanunu (Federal Act on Private International Law²⁸⁸) m.114(b) çerçevesinde, tüketici uyuşmazlıklarında mahkemelerin yetkisinin önceden feragat edilmesi mümkün değildir. Ancak, İsviçre doktrinindeki genel kabule göre uluslararası tahkim söz konusu olduğunda, bu düzenleme İsviçre Uluslararası Özel Hukuk Kanunu’nun uluslararası tahkimi düzenleyen 12. bölümünde yer almadığı için geçerli olmadığını ifade etmektedirler²⁸⁹.

²⁸² Federal Tahkim Yasası, 9 U.S.C. §§ 1–16. <<https://www.govinfo.gov/content/pkg/USCODE-2019-title9/html/USCODE-2019-title9.htm>> (Erişim tarihi:06.02.2025).

²⁸³ “Allied-Bruce Terminix Co. v. Dobson.” Oyez. <<https://www.oyez.org/cases/1994/93-1001>> (Erişim tarihi 04.09.2024); “AT&T Mobility LLC v. Concepcion.” Oyez, < www.oyez.org/cases/2010/09-893> Erişim tarihi 4 Eylül 2024.; “American Express Co., et al. v. Italian Colors Restaurant.” Oyez. <<https://www.oyez.org/cases/2012/12-133>> (Erişim tarihi 04.09.2024).

²⁸⁴ “CompuCredit Corp. v. Greenwood.” Oyez. <<https://www.oyez.org/cases/2011/10-948>>(Erişim tarihi 04.09.2024); “Green Tree Financial Corporation-Alabama v. Randolph.” Oyez. Erişim tarihi 4 Eylül 2024. <<https://www.oyez.org/cases/2000/99-1235>>.

²⁸⁵ Adil Kredi Raporlama Yasası 15 U.S.C. §§ 1681–1681x. <<https://www.ecfr.gov/current/title-16/chapter-I/subchapter-F>> (Erişim tarihi 06.02.2025).

²⁸⁶ *Hearn v. Comcast Cable Commc'ns, LLC*, 992 F.3d 1209 (11th Cir. 2021); *Comrey v. Discover Financial Servs., Inc.*, 806 F. Supp. 2d 778 (M.D. Pa. 2011).

²⁸⁷ Congress.gov. “Text - H.R.4173 - 111th Congress (2009-2010): Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act.” 21 Temmuz 2010. <<https://www.congress.gov/bill/111th-congress/house-bill/4173/text>>. Dodd-Frank Wall Street Reformu ve Tüketici Koruma Yasası, 2007-2008 mali krizine yol açan finans sektörü davranışlarına bir önlem olarak ABD Kongresi tarafından kabul edilen bir yasa olduğundan ötürü tüketicileri korumaya yönelik hükümler içermektedir. Bu husus “4.2.4.3.5.4. Muhafazakâr Yaklaşım Bölümü”nde tekrar incelenecektir.

²⁸⁸ Uluslararası Özel Hukuk Hakkında Federal Kanun (PILA), 18 Aralık 1987, SR 291 (İsviçre). <https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/1988/1776_1776_1776/en>.

²⁸⁹ Philippe Bärtsch ve Angelina M Petti, “The Arbitration Agreement”, içinde *International Arbitration in Switzerland: A Handbook for Practitioners*, ed. Elliot Geisinger ve Nathalie Voser, 2. bs (Kluwer Law International, 2013), 39; Girsberger ve Voser, *International Arbitration*, 132.

Böylece İsviçre’de uluslararası tüketici uyuşmazlıklarının tahkim yoluyla çözülmesine herhangi bir engel bulunmamaktadır.

Çin’de ise tüketici uyuşmazlıklarının tahkim yoluyla çözülmesi, yasalarla açıkça kabul edilmiştir. Tüketici Hakları ve Menfaatlerinin Korunması Kanunu²⁹⁰ m.34/4, tüketici uyuşmazlıklarının tahkim edilebileceğini belirtmektedir ve bununla ilgili spesifik sınırlama getirmemiştir.

Singapur, tüketici uyuşmazlıklarının tahkimle çözülmesi konusunda liberal bir yaklaşım benimsemiştir. Ülkede tüketici uyuşmazlıklarının tahkimle çözülmesine dair herhangi bir yasal kısıtlama bulunmamaktadır. 2003 tarihli Singapur Tüketici Koruma Yasası²⁹¹, tüketici uyuşmazlıklarının çözümü için çeşitli mekanizmalar öngörmektedir, ancak tahkime açıkça atıfta bulunmamaktadır. Bununla birlikte, Singapur yargı sistemi, tüketici uyuşmazlıklarının tahkimle çözülmesini izin vermektedir²⁹².

Tüketici uyuşmazlıklarına liberal bir şekilde yaklaşan ülkelerdeki uygulamalar, tahkim sürecinin tüketici uyuşmazlıklarında esnek ve etkin bir çözüm yolu olarak kabul edildiğini göstermektedir. Ancak, bu yaklaşımların tüketici hakları ile tahkimin doğası arasında bir denge kurmayı gerektiği belirtilmelidir. Liberal yaklaşımın, globalleşen ticaret dünyasında tüketici hakları ile tahkimin etkinliği arasında bir denge arayışının bir yansıması olarak tezahür ettiği; Tahkimin, tarafsız, hızlı ve nispeten düşük maliyetli bir çözüm yolu olarak sunulması hem tüketiciler hem de işletmeler için cazip hale gelmesiyle ifade edilebilir. Ancak, bu sürecin adil ve şeffaf olması, tüketicilerin korunması açısından kritik öneme sahiptir.

3.2.5.4. Muhafazakâr Yaklaşım

²⁹⁰ Çin Halk Cumhuriyeti Tüketici Haklarının ve Çıkarlarının Korunması Kanunu (Çin Ulusal Halk Kongresi Daimi Komitesi tarafından ilan edilmiştir, 31 Ekim 1993, 25 Ekim 2013'te revize edilmiştir). <http://www.npc.gov.cn/zgrdw/englishnpc/Law/2007-12/12/content_1383812.htm> (Erişim tarihi 06.02.2025).

²⁹¹ Tüketicinin Korunması (Adil Ticaret) Yasası 2003, 2020 Revize Edilmiş Sürüm (Singapur), 1 Aralık 2021'e kadar olan değişiklikleri içermekte olup 31 Aralık 2021'de yürürlüğe girmiştir. <<https://sso.agc.gov.sg/Act/CPFTA2003>> (Erişim tarihi 06.02.2025).

²⁹² *Merrill Lynch Pierce, Fenner & Smith Inc v. Prem Ramchand Harjani* (2008/773 Esas sayılı 26 Ağustos 2010 Karar tarihli).

Muhafazakâr yaklaşım, tüketici uyuşmazlıklarının tahkim yoluyla çözülmesine izin vermekte, ancak belirli sınırlamalar getirmektedir. Bu sınırlamalar iki ana kategoride toplanmaktadır. Bunlar usuli (prosedürel) ve maddi (esasa ilişkin) sınırlamalardır²⁹³.

3.2.5.4.1. Usule İlişkin Kısıtlamalar Yaklaşımı

Usule ilişkin kısıtlamalar yaklaşımına göre, tahkimin ancak belirli usule ilişkin kuralların yerine getirildiğinde uygulanabileceğini ifade etmektedir. Almanya bu yaklaşımı benimseyen önemli bir örnektir. Alman Medeni Usul Kanunu (Zivilprozessordnung²⁹⁴) m. 1031/5 hükmü ile tüketici anlaşmazlıklarının tahkime gitmesi durumunda, tahkim sözleşmesinin geçerli olabilmesi için belirli şartlar getirmiştir. İlgili maddeye göre, tahkim sözleşmesi ayrı bir belgede olmalı ve her iki tarafça imzalanmalıdır ya da sözleşmenin tamamı noter tarafından onaylanmalıdır. Almanya Federal Mahkemesi (Bundesgerichtshof- BGH), 2011 tarihli bir kararında, bu kuralların kamu düzeni açısından zorunlu olduğunu vurgulamış ve bu kurallara uyulmaması, tüketicinin bile tahkim sözleşmesine dayanmasını engelleyebileceği ifade edilmiştir²⁹⁵. Ancak, bu kural tüketici tahkim sürecine katıldığında ve tahkim sözleşmesinin geçerliliğine itiraz etmediğinde uygulanmamaktadır.

Almanya'nın yaklaşımı, tüketicilerin haklarının korunması ve tahkim sürecinin şeffaflığını artırmak amacıyla sıkı şartlar getiren bir örnek sunmaktadır. Bu tür kurallar, tüketicilerin haklarının ihlal edilmesini önlemek için önemlidir, çünkü tahkim tüketiciler açısından genellikle daha az bilinen bir çözüm mekanizması olabilir ve özellikle ticari taraflarca oluşturulan tahkim şartları, tüketici açısından belirsiz ve zorlayıcı olabilir. Bu yaklaşım, aynı zamanda tahkim sürecinin kötüye kullanılmasını önlemek ve tüketici haklarını güçlendirmek amacını taşımaktadır.

3.2.5.4.2. Maddi Kısıtlamalar Yaklaşımı

²⁹³ Gélinas ve Bahmany, *Arbitrability: Fundamentals and Major Approaches*, 79 vd.

²⁹⁴ Alman Medeni Usul Kanun'u [Zivilprozessordnung, ZPO], <https://www.gesetze-im-internet.de/englisch_zpo/englisch_zpo.html> (Erişim tarihi 08.02.2025).

²⁹⁵ Almanya Federal Adalet Mahkemesi [Bundesgerichtshof, BGH], 19 Mayıs 2011, III ZR 16/11 (Almanya).

Maddi kısıtlamalar yaklaşımı, tüketici uyuşmazlıklarının tahkim yoluyla çözülmesine sözleşmenin içeriği açısından sınırlamalar getirmektedir. Genellikle, tahkim sözleşmelerinin geçerliliği ya da uygulanabilirliği üzerine sınırlamalar konmaktadır. Ayrıca, bazı ülkeler tahkim şartlarını “*haksız şart*” olarak nitelendirerek geçersiz kabul etmektedir²⁹⁶. Bu yaklaşımı benimseyen ülkeler arasında Fransa, Birleşik Krallık, İsviçre (milli tahkim açısından), Kanada, Hong Kong ve ABD (finansal ürün ve hizmetlerle ilgili uyuşmazlıklarda) bulunmaktadır²⁹⁷. Her ülkenin yaklaşımı ve kısıtlamaları farklıdır, ancak genel olarak tüketici haklarını korumayı hedeflemektedirler.

Fransız hukuku, tüketici tahkimine Fransız Medeni Kanun’u (Code Civil²⁹⁸) ve Fransız Tüketici Kanunu (Consumer Code²⁹⁹) ile iki temel kısıtlama getirmiştir. Fransız Medeni Kanun’u m. 2061 uyarınca, tüketicilere karşı uyuşmazlık öncesi tahkim sözleşmelerinin uygulanmasını yasaklamıştır. Bu durum, tahkim sözleşmesinin yalnızca tüketici tarafından ileri sürülebileceği anlamına da gelmektedir³⁰⁰. Ayrıca, Fransız Tüketici Kanunu’nun L212-1, L212-3, ve L241-1 maddelerine göre, taraflar arasında dengesizlik yaratan tahkim şartları “*haksız*” olarak değerlendirilmekte ve “*yazılmamış*” sayılmaktadır.

2020 yılına kadar Fransız Temyiz Mahkemesi, uluslararası tüketici tahkimine getirilen kısıtlamaları uygulamamakta ve tahkim şartlarının adil olup olmadığına karar verme yetkisini hakemlere bırakmaktaydı³⁰¹. Bu durum, Fransız hukukunda yerel ve uluslararası tüketici uyuşmazlıkları için farklı yaklaşımların benimsenmesine yol açmaktaydı. Yerel uyuşmazlıklarda daha katı kısıtlamalar uygulanırken, uluslararası uyuşmazlıklarda daha liberal bir tutum sergilenmekteydi³⁰². Ancak 2020’de, Fransız Temyiz Mahkemesi, *PwC Landwell-PricewaterhouseCoopers* davasında, bir

²⁹⁶ Gélinas ve Bahmany, *Arbitrability: Fundamentals and Major Approaches*, 80.

²⁹⁷ Gélinas ve Bahmany, 80 vd.

²⁹⁸ Fransız Medeni Kanun’u [Code civil, C. civ.], (Fransa) <https://www.legifrance.gouv.fr/codes/texte_lc/LEGITEXT000006070721/> (Erişim tarihi 08.02.2025).

²⁹⁹ Fransız Tüketici Kanun’u [Code de la consommation, C. cons.], (Fransa) <https://www.legifrance.gouv.fr/codes/texte_lc/LEGITEXT000006069565/> (Erişim tarihi 08.02.2025).

³⁰⁰ Gélinas ve Bahmany, *Arbitrability: Fundamentals and Major Approaches*, 80.

³⁰¹ Fransız Temyiz Mahkemesi Renault v. Société V. 2000 (Jaguar Fransa) 21 Mayıs 1997 tarihli kararı.

³⁰² Gélinas ve Bahmany, *Arbitrability: Fundamentals and Major Approaches*, 81.

uluslararası hukuk firması ile Fransız müşteri arasındaki tahkim şartının haksız olduğuna karar vererek bu iki yaklaşım arasındaki farkı ortadan kaldırmıştır³⁰³. Mahkeme, hakemlerin haksız şart konusunda karar vermesi gerektiği yönündeki savunmayı reddetmiştir ve bu kararını Avrupa Birliği'nin Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Direktifi ile Avrupa Adalet Divanı'nın kararlarına dayandırmıştır³⁰⁴.

Birleşik Krallık hukukuna bakıldığı zaman, 2015 tarihli Tüketici Hakları Yasası (Consumer Rights Act³⁰⁵), tahkim şartlarını “haksız” olarak kabul edebilecek düzenlemeler getirmiştir. Birleşik Krallık kanunlarına göre, sözleşmedeki haklar ve yükümlülükler arasında ciddi bir dengesizlik olması ve taraflar arasında iyi niyet eksikliği bulunması durumunda, tahkim şartı haksız olarak kabul edilecektir³⁰⁶. Nitekim, 1996 tarihli Tahkim Kanunu (Arbitration Act³⁰⁷) m.89-91 hükümleri uyarınca, 2015 tarihli Tüketici Hakları Yasası'na atıfta bulunarak, eğer bir tahkim sözleşmesi, tüketiciden küçük bir maddi talep için çözüm istiyorsa, bu durumun haksız kabul edileceğini, çünkü bu tür bir durumda, tahkim süreci tüketici için gereksiz yere zorlayıcı olabileceğini hüküm altına almıştır.

Liberal yaklaşım bölümünde bahsedildiği üzere, İsviçre'de uluslararası tahkimde tüketici uyuşmazlıklarına sınırlama getirilmemiştir, ancak yerel tüketici uyuşmazlıkları için mahkemelerin yetkilerinden önceden feragat edilmesi yasaklanmıştır. Bunun dışında, İsviçre'de tüketicilerle tahkim sözleşmesi yapılmasına ilişkin özel kurallar bulunmamaktadır.

Kanada'da Québec, Ontario ve Alberta gibi bazı eyaletler, tüketici uyuşmazlıklarına ilişkin olarak uyuşmazlık henüz ortaya çıkmadan önce yapılan tahkim anlaşmalarını

³⁰³ Fransız Temyiz Mahkemesi PwC Landwell-PricewaterhouseCoopers Tax & Legal Services v. [belirtilmemiş] 30 Eylül 2020 tarihli kararı.

³⁰⁴ Avrupa Adalet Divanı (ECJ), OTP Bank Nyrt. ve OTP Faktoring Követeléskezelo Zrt v. Teréz Ilyés ve Emil Kiss, C-51/17, 20 Eylül 2018 tarihli kararı.

³⁰⁵ 2015 Tüketici Hakları Yasası, Bölüm 15 (Birleşik Krallık). <<https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/contents>> (Erişim tarihi 08.02.2025).

³⁰⁶ Director General of Fair Trading v. First National Bank PLC, [2001] UKHL 52, 25 Ekim 2001 tarihli karar.

³⁰⁷ 1996 Tahkim Yasası, Bölüm 23 (Birleşik Krallık). <<https://www.legislation.gov.uk/ukpga/1996/23/contents>> (Erişim tarihi 08.02.2025).

geçersiz saymaktadır³⁰⁸. Ayrıca, Québec Medeni Kanun'u (Civil Code of Québec³⁰⁹) m.3149'e göre, tüketicinin mahkemelerin yetkilerinden feragat ettiği itirazı ileri sürülememektedir.

Hong Kong'da, Muafiyet Maddelerinin Kontrolü Kanunu (Cap. 71 Control of Exemption Clauses Ordinance³¹⁰) m.15 uyarınca, tüketici uyuşmazlıklarında tahkim sözleşmesinin geçerli olabilmesi için, anlaşmanın tüketici tarafından uyuşmazlık çıktıktan sonra imzalanmasını gerekmektedir³¹¹.

ABD'de genel olarak tüketici uyuşmazlıkları tahkim yoluyla çözülmeye açıktır. Bununla birlikte, tahkime elverişliliğe liberal yaklaşım bölümünde bahsettiğimiz üzere, Dodd-Frank Yasası gibi belirli federal yasalar, belirli kredi ve ipotek anlaşmalarında önceden yapılan tahkim sözleşmelerini geçersiz kılmaktadır. Bu durum, ABD'nin de finansal ürünler ve hizmetlerle ilgili tahkim sözleşmeleri konusunda da bazı sınırlamalarının olduğunu göstermektedir. Böylece, tüketici uyuşmazlıklarının tahkime elverişliliğinde liberal bir yaklaşıma sahip olan ABD, bazı konularda muhafazakâr bir yaklaşım göstermektedir.

Sonuç olarak, muhafazakâr yaklaşım, tahkim sürecini tüketici haklarını göz önünde bulundurarak düzenleyen ve sınırlamalar getiren bir yöntemdir. Bu sınırlamalar, tüketici haklarının korunmasını güçlendirmeyi amaçlarken, aynı liberal yaklaşım da olduğu gibi tahkim sürecinin etkinliğini hedefler.

3.3. Dünyada Tüketici Hukuku Bağlamında Tüketici Finansman Uyuşmazlıklarının Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri ile Çözümü

3.3.1. Avrupa Birliği Hukuku

³⁰⁸ Québec Tüketiciyi Koruma Yasası m. 11.1; Ontario Tüketiciyi Koruma Yasası m.7-8; Alberta Tüketiciyi Koruma Yasası m. 16.

³⁰⁹ Québec Medeni Kanun'u, CQLR c CCQ-1991 (Kanada). <<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/en/document/cs/ccq-1991>> (Erişim tarihi 08.02.2025).

³¹⁰ Muafiyet Hükümleri Düzenlemesi, Bölüm 71 (Hong Kong). <<https://www.elegislation.gov.hk/hk/cap71>> (Erişim tarihi 08.02.2025).

³¹¹ Gélinas ve Bahmany, *Arbitrability: Fundamentals and Major Approaches*, 84-85.

3.3.1.1. Genel Olarak Avrupa Birliği Hukuku'nda Tüketici Uyuşmazlıklarının Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri ile Çözümü

Avrupa Birliği'ndeki tüketici uyuşmazlıklarına ilişkin mevcut hukuki çerçeve, 2013/11/EU sayılı Direktif³¹² ve 524/2013 sayılı AB Tüzüğü³¹³ ile belirlenmiştir. Bu düzenlemeler, tüketicilere mahkemeye gitmeden, gönüllü olarak alternatif uyuşmazlık çözüm mekanizmalarına erişim sağlamaktadır. Üye ülkeler bu düzenlemeleri kendi iç hukuklarına çatı direktif ve tüzüklere uygun bir biçimde farklı şekillerde almışlardır³¹⁴. Her uyuşmazlık çözüm organının kendi kuralları ve prosedürleri vardır³¹⁵. Özellikle, bu düzenlemeler uyarınca Avrupa Komisyonu, tüketiciler ile çevrimiçi satıcılar arasında çıkabilecek uyuşmazlıkları bir çevrimiçi uyuşmazlık çözüm platformuna (ODR Platformu) yönlendirmektedir. 524/2013 sayılı AB Tüzüğü m.14/1 uyarınca, AB'deki tüm çevrimiçi satıcılar, sitelerinde bu platforma doğrudan bağlantı vermek zorundadır.

2013/11/EU sayılı Direktif ve 524/2013 sayılı AB Tüzüğü'nde öngörülen bu mekanizmalar, tahkimin aksine, nihai ve bağlayıcı kararlar sunan bir süreç değildir³¹⁶. 2013/11/EU sayılı Direktif m.10, tüketicilerin adil bir uyuşmazlık çözümü sürecine erişimini güvence altına almak amacıyla, tüketici haklarını koruyucu düzenlemeler içermektedir. İlgili madde uyarınca, Üye Devletler, bir tüketici ile tacir arasında yapılan ve anlaşmazlık ortaya çıkmadan önce imzalanan bir anlaşmanın, tüketicinin mahkemelerde dava açma hakkını sınırlaması durumunda, bu anlaşmanın tüketici açısından bağlayıcı olmamasını sağlamalıdır. Ayrıca, Üye Devletler, uyuşmazlıkların bir çözüm yolu belirlenerek çözümlenmesini hedefleyen AUÇ usullerinde, çözümün taraflar için bağlayıcı olabilmesini ancak tarafların bağlayıcı niteliği konusunda

³¹² Tüketici Uyuşmazlıklarında Alternatif Uyuşmazlık Çözümüne ilişkin 21 Mayıs 2013 tarihli ve 2013/11/EU sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Direktifi.

³¹³ Tüketici Uyuşmazlıklarında Çevrimiçi Uyuşmazlık Çözümüne ilişkin 21 Mayıs 2013 tarihli ve 524/2013 sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Tüzüğü.

³¹⁴ Bu bölümün devamında bazı Avrupa Birliği ülkelerindeki tüketici finansman uyuşmazlıklarının alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri ile çözümü hakkında bilgiler verilecektir.

³¹⁵ ADR Direktifi Madde 2(3) uyarınca kuruluşun, müşterilerin nerede ikamet ettiğine bakılmaksızın (Birlik içinde) Avrupa Birliği'nde ADR kuruluşları için uyumlaştırılmış kalite gerekliliklerini yerine getirmesi lazımdır; Karolina Mania, "American and European Perspectives on Arbitration Agreement in Online Consumer Contracts", *Journal of International Arbitration* 36, sy 5 (2019): 666.

³¹⁶ Ionela-Silica Bădoiu, "EU Consumer Arbitration – Incentive for the European Court of Justice...", *Revista Română de Drept European*, sy 4 (2021): 37-38; Mania, "American and European Perspectives on Arbitration Agreement in Online Consumer Contracts", 666.

önceden bilgilendirilmesi ve bunu açıkça kabul etmeleri şartına bağlamaktadır; bununla birlikte, ulusal düzenlemeler çözümlerin tacirler açısından bağlayıcı olmasını öngörüyorsa, tacirin ayrıca kabul beyanı sunması gerekmemektedir.

Diğer taraftan 2013/11/EU sayılı Direktif m.12 uyarınca AUÇ süreçlerinin zamanaşımı ve hak düşürücü süreler üzerindeki etkisine ilişkin olarak, üye devletler, bağlayıcı olmayan ADR mekanizmalarına başvuran tarafların, sürecin devam ettiği süre boyunca zamanaşımı veya hak düşürücü sürenin sona ermesi nedeniyle yargı yoluna başvurma hakkını kaybetmemesini sağlamalıdır. Böylece, ilgili hüküm tarafların uyuşmazlıklarını mahkemeye taşımadan önce dostane yollarla çözüme girişimlerini teşvik etmeyi amaçlamakta ve hukuki güvenliği artırmaktadır.

Birleşik Krallık, Avrupa Birliği'nden ayrılmadan önce bu düzenlemelerden faydalanmakta ve Birleşik Krallık'taki tüketiciler de çevrimiçi uyuşmazlık çözümü platformlarına erişebilmekteydi³¹⁷. Ancak Brexit'ten sonra, 2018'de çıkarılan “*Tüketici Koruma Yönetmelikleri*” ((Consumer Protection (Amendment etc.) (EU Exit) Regulations 2018³¹⁸)) ile Birleşik Krallık, ODR platformlarına erişimi kaldırmıştır. Diğer taraftan, 2013/11/EU sayılı Direktifin getirdiği düzenlemeler, Birleşik Krallık'ın AB'den resmen yatılması (Brexit) öncesinde Birleşik Krallık mevzuatına aktarılmış ve Brexit sonrasında da bu düzenlemeler yürürlükte kalmıştır. Bu kapsamda, 2015 tarihli “*Tüketici Uyuşmazlıkları İçin Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yönetmelikleri*” (Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (Competent Authorities and Information) Regulations 2015³¹⁹) uyarınca, alternatif uyuşmazlık çözüm hizmeti sağlayan kurumlar belirli standartları karşılamak zorundadır ve yetkili merciler tarafından sertifikalandırılmaktadır³²⁰.

Avrupa Birliği, tüketici haklarının korunmasına yönelik güçlü bir yapı oluşturmayı ve tüketicilere mahkemeye gitmeden çözüm arayabilecekleri etkili mekanizmalar sunmayı amaçlamıştır. Avrupa Parlamentosu'nun “*Tüketiciler için alternatif*

³¹⁷ Gélinas ve Bahmany, *Arbitrability: Fundamentals and Major Approaches*, 89.

³¹⁸ Tüketici Koruma (Değişiklik vb.) (AB Çıkışı) Yönetmelikleri 2018, SI 2018/1326 (Birleşik Krallık). <<https://www.legislation.gov.uk/uksi/2018/1326/contents>> (Erişim tarihi 08.02.2025).

³¹⁹ Tüketici Uyuşmazlıkları İçin Alternatif Çözüm (Yetkili Makamlar ve Bilgilendirme) Yönetmelikleri 2015, SI 2015/542 (Birleşik Krallık). <<https://www.legislation.gov.uk/uksi/2015/542/contents>> (Erişim tarihi 08.02.2025).

³²⁰ Gélinas ve Bahmany, *Arbitrability: Fundamentals and Major Approaches*, 89.

uyuşmazlık çözümüne ilişkin AB çerçevesi” adlı uygulama değerlendirme bilgilendirmesine göre tüketicilerin düşük maliyetli, hızlı ve adil bir şekilde uyuşmazlıklarını çözmelerine olanak sağlayan AUÇ sistemi, özellikle çevrimiçi alışverişlerin ve sınır ötesi ticaretin artmasıyla daha da önemli hale gelmiş, ancak dijitalleşme, farkındalık eksikliği ve karmaşık prosedürler, bu sistemlerin etkinliğini sınırladığı ifade edilmiştir³²¹.

Bu bağlamda belge, AUÇ mekanizmalarının etkinliğini artırmak için tüketiciler ve işletmeler arasında farkındalığı artırmaya yönelik kampanyalar düzenlenmesi, sınır ötesi anlaşmazlıklar için kapsamlı rehberlik ve destek sağlanmasını, ulusal sistemlerin karmaşıklığını azaltacak uyumlaştırıcı önlemler alınmasını ve AUÇ süreçlerinde dijitalleşmeye teşvik edilmesi gerektiğini söylemektedir³²².

3.3.1.2. Avrupa Birliği Hukuku’nda Tüketici Uyuşmazlıklarının Tahkim Yolu ile Çözümü

Avrupa Birliği Komisyonu, alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerine, arabuluculuk, uzlaşma, ombudsmanlar, tahkim ve şikâyet kurullarını örnek olarak saymıştır³²³. Bir çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi açısından tahkim Avrupa’da en az kullanılan alternatif çözüm yöntemi olarak görülmektedir³²⁴. Bunun başlıca sebepleri, sınır-ötesi uyuşmazlıklarda çevrimiçi tahkim sözleşmesinin geçerliliği, tahkim yeri ve esasa uygulanacak hukuk gibi tartışmaların yapılmasından kaynaklanmaktadır³²⁵.

Diğer taraftan AUÇ olarak tahkim özelinde Avrupa Birliği’ndeki tüketici uyuşmazlıklarını inceleyecek olursak, önceki bölümlerde de belirtildiği üzere, Avrupa

³²¹ “Evaluation - Impact Assessment Report (2/2) - Proposal for a Directive Amending Directive 2013/11/EU on Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes, as Well as Directives (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 and (EU) 2020/1828” (European Commission, 2023), 14 vd., <https://data.europa.eu/doi/10.2838/15448>.

³²² “Information Gathering for Assisting the Commission in Complying with Its Obligation under Article 26 (‘Reporting’) of the ADR Directive and Article 21 (‘Reporting’) of the ODR Regulation”.

³²³ Avrupa Komisyonu. “Tüketiciler İçin Alternatif Uyuşmazlık Çözümü.” Erişim tarihi: 8 Aralık 2024. <https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_en> (Erişim tarihi 08.02.2025).

³²⁴ Pablo Cortés, *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union* (Routledge, 2011), 62.

³²⁵ Serkan Kaya, *Consumer Dispute Resolution in the Digital Age: Online Dispute Resolution* (İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2020), 23 vd.

Birliği'nde kısıtlayıcı bir yaklaşım vardır³²⁶. 93/13/EEC sayılı Konsey Direktifi'nin³²⁷ m. 3/1 ve m. 3/2'ye göre, tüketicinin bireysel olarak müzakere etmediği sözleşme şartları, taraflar arasındaki hak ve yükümlülüklerde tüketicinin zararına ciddi bir dengesizlik yaratıyorsa haksız olarak değerlendirilecektir. Düzenlemeye göre, tüketicinin içerik üzerinde etkisinin bulunmadığı durumlarda, önceden hazırlanmış şartların otomatik olarak müzakere edilmemiş sayılacağını ve bu nedenle tüketiciye dayatılmış kabul edileceğini ifade etmektedir. 93/13/EEC sayılı Konsey Direktifi m. 3/3'e atıfta bulunulan Ek'te, Avrupa yasa koyucusu, haksız kabul edilebilecek şartlara ilişkin bağlayıcı olmayan bir örnek listesi sunmaktadır. Ek m.1(q)'ya göre:

tüketicinin hukuki yollara başvurma ya da yasal haklarını kullanma imkanını sınırlandırmayı veya ortadan kaldırmayı amaçlayan ya da bu sonucu doğuran şartlar haksız sayılabilir. Özellikle, tüketiciyi yasal düzenlemelere tabi olmayan anlaşmazlıkları yalnızca tahkime taşıma zorunluluğuna tabi tutan, tüketicinin lehine olan delilleri gereksiz yere sınırlandıran ya da hukuken diğer tarafa ait olması gereken ispat yükünü tüketiciye yükleyen düzenlemeler bu kapsamda değerlendirilebilir

denmektedir. Bu bağlamda Avrupa Birliği'nin benimsediği yaklaşım, tüketicilerin tahkim sözleşmeleri yapma olasılığını kabul etmektedir. Ancak, tahkimi uyuşmazlıkların çözümünde tek yöntem olarak dayatan mahkeme dışı düzenlemeleri, tüketicinin diğer hukuki yollara erişimini sınırladığı için haksız şart olabileceğini belirtmektedir³²⁸. Nitekim, Tüketici Uyuşmazlıklarında Alternatif Uyuşmazlık Çözümüne ilişkin 2013/11/EU Konsey Direktifi m.10 devletlere, AUÇ usullerinde, çözümün taraflar için bağlayıcı olabilmesini ancak tarafların bağlayıcı niteliği konusunda önceden bilgilendirilmesi ve bunu açıkça kabul etmeleri şartına bağlamaktadır. Dahası, 2013/11/EU AUÇ Konsey Direktifi'ndeki düzenlemelerden

³²⁶ Alexander J. Bělohávek, "Autonomy in B2C Arbitration: Is the European Model of Consumer Protection Really Adequate?", ed. Nadězda Rozehnalová ve Alexander J. Bělohávek, *Czech Yearbook of International Law* 2 (2012): 24-25; Amy J Schmitz, "American Exceptionalism in Consumer Arbitration", *Loyola University Chicago International Law Review* 10, sy 1 (2012): 95-98; M. Piers, "Consumer Arbitration in the EU: A Forced Marriage with Incompatible Expectations", *Journal of International Dispute Settlement* 2, sy 1 (01 Şubat 2011): 216, <https://doi.org/10.1093/jnlids/idq017>; Khalil Mechantaf, "Balancing Protection and Autonomy in Consumer Arbitrations: An International Perspective", *Arbitration: The International Journal of Arbitration, Mediation and Dispute Management* 78, sy 3 (2012): 241; Katarína Chovancová, "Consumer Arbitration and Subtle Variances in Its Effectiveness in Selected EU Member States (Czech Republic, Slovakia, Austria, Germany)", *Review of Central and East European Law* 43, sy 2 (31 Mayıs 2018): 197.

³²⁷ Tüketici sözleşmelerindeki haksız şartlara ilişkin 5 Nisan 1993 tarihli ve 93/13/EEC sayılı Konsey Direktifi.

³²⁸ Mania, "American and European Perspectives on Arbitration Agreement in Online Consumer Contracts", 665.

yola çıkarak tüketici uyuşmazlıklarını tahkime elverişli hale geldiğini ifade etmek oldukça yanıltıcı olacaktır. Çünkü, AUÇ direktifi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerini bir bütün olarak ele almaktadır ve tahkimin durumu yine kendi içerisinde özel olarak değerlendirilmelidir³²⁹.

Claro³³⁰ ve Asturcom³³¹ davaları, tüketici uyuşmazlıklarındaki tahkim şartının haksız şart olarak değerlendirmesi açısından önemli kararlardır. ABAD, Claro davasında, 93/13/EEC sayılı Direktif'in m. 3/1 ve 6/1 hükümlerine dayanarak, bir sözleşmenin haksız şart içermesi durumunda, bu şartın tüketici açısından bağlayıcı olmayacağını vurgulamış ve buna ek olarak, ulusal mahkemelerin, tahkim süreçlerinde bile, sözleşmede haksız şartların varlığını re'sen inceleme yükümlülüğüne sahip olduğu belirtilmiştir. Bu doğrultuda, tahkim sözleşmesinin haksız bir şart içerdiğinin tespit edilmesi halinde, tüketicinin tahkim sürecinde bu durumu ileri sürmemiş olması, şartın geçersizliği üzerinde etkili olmamaktadır³³².

Claro kararında, tüketicinin haksız bir tahkim şartına rıza göstermiş olsa bile, bu şartın ulusal hukuk çerçevesinde sorgulanması gerektiği belirtilmiş, tüketicinin istemediği halde tahkime zorlanamayacağı ifade edilmiştir. Bu yaklaşım, tahkimin geçerliliği konusunda nihai kararı tahkim hakemlerine bırakan competence-competence ilkesi ile de çelişmektedir³³³. Asturcom davasında ise, mahkeme, 93/13/EEC sayılı Direktif çerçevesinde, tahkim şartı gibi haksız kabul edilebilecek sözleşme hükümlerinin, taraflardan birinin itirazda bulunmaması halinde dahi ulusal mahkemeler tarafından re'sen dikkate alınabileceğini belirtmiştir³³⁴.

Avrupa Birliği'nin 2013/11 Sayılı Alternatif Uyuşmazlık Çözümü Direktifi'nin en önemli tüketici koruma hükümlerinden biri olan m.10, tüketicilerin uyuşmazlık öncesinde bağlayıcı tahkim sözleşmelerine zorlanmasını engellemeyi amaçlamaktadır.

³²⁹ Belohlavek, *B2C Arbitration: Consumer Protection in Arbitration*, 109.

³³⁰ ABAD, C-168/05, *Elisa María Mostaza Claro v Centro Móvil Milenium SL* (2006).

³³¹ ABAD, C-40/08, *Asturcom Telecomunicaciones SL v Cristina Rodríguez Nogueira* (2009).

³³² ABAD, C-168/05, *Elisa María Mostaza Claro v Centro Móvil Milenium SL* (2006), para. 36-39.

³³³ Norbert Reich, "A 'Trojan Horse' in the Access to Justice – Party Autonomy and Consumer Arbitration in Conflict in the ADR-Directive 2013/11/EU?", *European Review of Contract Law* 10, sy 2 (01 Ocak 2014): 269.

³³⁴ ABAD, C-40/08, *Asturcom Telecomunicaciones SL v Cristina Rodríguez Nogueira* (2009), para. 53-54.

Bu hüküm, tüketicinin mahkemeye başvurma hakkını koruma altına alırken, yalnızca somut bir uyuşmazlık ortaya çıktıktan sonra tahkim sözleşmesinin geçerli olmasını şart koşmaktadır. Ayrıca, taraflar için bağlayıcı bir çözüm sunan AUÇ süreçlerinde tüketicinin bu bağlayıcılığı açık ve belirgin bir şekilde kabul etmesi gerektiği belirtilmektedir. Ancak bu kabul, genel sözleşme şartları içinde gizlenmemeli ve ayrı bir beyanla yapılmalıdır³³⁵. Örneğin, ABD’de yaygın olan ve tüketicinin yalnızca bir kutuyu tıklayarak kabul verdiği “*click-wrap*” yöntemleri, AB standartlarını karşılamamaktadır³³⁶.

2013/11/EU Direktifi m.8/1,c uyarınca, AUÇ prosedürlerinin tüketiciler için ücretsiz veya nominal bir ücret karşılığında sunulması ve m.8/1,e uyarınca, AUÇ kuruluşunun tam bir şikayet dosyasını aldıktan sonra 90 gün içinde sonuç sağlaması hükümleri yer almaktadır. Karmaşık uyuşmazlıklar söz konusu olduğunda, AUÇ kuruluşu bu 90 günlük süreyi uzatma yetkisine sahiptir; ancak taraflara uzatma hakkında ve beklenen çözüm süresi konusunda bilgi verilmelidir. Tüketici tahkimi için de geçerli olan bu hükümler, üye devletlerin uygulama şekline bırakılmış olup, AUÇ sistemlerinin temel ilkelerini yansıtarak mahkemeye gitmeye alternatif olarak uygun maliyetli ve hızlı adalet sağlama hedefini taşımaktadır³³⁷.

3.3.2. Alman Hukuku

3.3.2.1. Genel Olarak

Almanya’nın tüketici uyuşmazlıklarındaki alternatif çözüm yöntemleri çerçevesi, önceki bölümde bahsettiğimiz, AB genelinde uyuşmazlık çözüm mekanizmalarının temelini oluşturan AUÇ Direktifi (2013/11/EU) ve Çevrimiçi Uyuşmazlık Çözümü Yönetmeliği’ne (524/2013) dayanmaktadır. Bu düzenlemeler, Almanya dahil olmak üzere üye ülkelerdeki tüketicilerin tacirlerle olan anlaşmazlıklarını çözmek için kaliteli

³³⁵ Reich, “A ‘Trojan Horse’ in the Access to Justice – Party Autonomy and Consumer Arbitration in Conflict in the ADR-Directive 2013/11/EU?”, 273.

³³⁶ “Click-Wrap” için bkz. Greg Lastowka, *Virtual Justice : The New Laws of Online Worlds*. (New Haven : Yale University Press, 2011), 90 vd.

³³⁷ Reich, “A ‘Trojan Horse’ in the Access to Justice – Party Autonomy and Consumer Arbitration in Conflict in the ADR-Directive 2013/11/EU?”, 279.

AUÇ hizmetlerine erişimi amaçlamaktadır³³⁸. Almanya 2013/11/EU sayılı AUÇ Direktifi ve 524/2013 sayılı Çevrimiçi Uyuşmazlık Çözümü Yönetmeliği'ni, Tüketici Konularında Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin Kanun (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz- VSBG³³⁹) ile ulusal hukukuna entegre etmiştir.

VSBG'ye ek olarak, Almanya'da tüketicinin korunması ve uyuşmazlık çözümü çerçevesini güçlendiren AUÇ ile ilgili başka düzenlemeler de bulunmaktadır. Bu düzenlemelerin başında Tüketici Hakları ve Diğer İhlaller Durumunda Tedbirler Kanunu (Unterlassungsklagengesetz- UKlaG³⁴⁰) ve Tedbirler Kanunu'nun 14. maddesi Uyarınca Finans Sektöründeki Tüketici Hakem Kurullarına İlişkin Yönetmelik ve Usulleri (Finanzschlichtungsstellenverordnung- FinSV³⁴¹) düzenlemeleri gelmektedir.

Bazı kanunlarda ise özel alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri belirtilmiştir. Örneğin, tüketiciler ile telekomünikasyon hizmet sağlayıcıları arasındaki uyuşmazlıkların çözümüne yönelik hükümler içeren Telekomünikasyon Kanunu (Telekommunikationsgesetz- TKG³⁴²) uyarınca, Federal Ağ Ajansı (Bundesnetzagentur), telekomünikasyon hizmetleriyle ilgili tüketici şikayetlerini çözmek için başvurulabileceği bir mercidir. TKG m.68 uyuşmazlık halinde tarafların Federal Ağ Ajansı hakem kuruluna başvurabileceğini söyler. Burada sürece katılım her iki taraf için de gönüllü olmakla birlikte, taraflardan birinin veya her ikisinin talebi üzerine herhangi bir zamanda sonlandırılabilir. Ayrıca, sürecinin sonucu bağlayıcı değildir³⁴³. Bir diğer önemli mevzuat, enerji sektöründeki faturalandırma veya tedarik sorunları gibi anlaşmazlıklar için ADR mekanizmaları oluşturan Elektrik ve Gaz Tedarik Yasası'dır (Energiewirtschaftsgesetz- EnWG³⁴⁴). EnWG'nin 111a ve

³³⁸ Christopher Hodges, Iris Benöhr, ve Naomi Creutzfeldt-Banda, *Consumer ADR in Europe*, Civil Justice Systems (Oxford Portland, Or: Hart Pub, 2012), 1 vd.

³³⁹ Tüketici Konularında Alternatif Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin 19 Şubat 2016 tarihli Kanun (Federal Resmî Gazetesi I s. 254, 1039).

³⁴⁰ 27 Ağustos 2002 tarihli Tüketici Hakları ve Diğer İhlaller Durumunda Tedbirler Kanunu (Federal Resmî Gazetesi. I s. 3422, 4346).

³⁴¹ 5 Eylül 2016 Tarihli Tedbirler Kanunu'nun 14. Maddesi Uyarınca Finans Sektöründeki Tüketici Hakem Kurullarına İlişkin Yönetmelik ve Usulleri (Federal Resmî Gazetesi I s. 2140).

³⁴² 23 Haziran 2021 tarihli Telekomünikasyon Kanunu (Federal Resmî Gazetesi I s. 1858).

³⁴³ Alman Telekomünikasyon Hakem Heyeti Kuralları m.13-14. <https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Verbraucher/Verbraucherschlichtung/Schlichtungsordnung_pdf.pdf?__blob=publicationFile&v=3> (Erişim tarihi 07.02.2025).

³⁴⁴ 7 Temmuz 2005 tarihli Enerji Endüstrisi Kanunu (Federal Resmî Gazetesi. I s. 1970, 3621)

devamı maddeleri uyarınca, tüketiciler enerji tedarikçileriyle yaşadığı anlaşmazlıkları tanınmış veya yetkilendirilmiş tüketici uyuşmazlık mercilerine götürebilir. Bu alanda yetkili olan çözüm mercilerinden biri Enerji Tahkim Kurulu'dur (Schlichtungsstelle Energie). Enerji Tahkim Kurulu Usul Kuralları uyarınca, varılan sonuç taraflar için bağlayıcı değildir³⁴⁵. Diğer taraftan her iki yasa da bu sektörlerdeki tüketicilerin ihtiyaçlarına göre uyarlanmış sektöre özel çözümler sağlamak için AUÇ seçeneklerini içermektedir.

Almanya'da tüketici uyuşmazlıklarının çözümüne yönelik birden çok alternatif mekanizmaların düzenlenmiş olduğu görülmektedir. AUÇ Direktifi'nden kaynaklanan yasal çerçeve, tüketicilerin farklı sektörlerdeki uyuşmazlıklarını çözmek üzere çeşitli araçları içermektedir. VSBG, TKG ve EnWG gibi yasalar sayesinde hem genel hem de sektörel düzeyde uyarlanmış yöntemler geliştirilmiştir. Bu genel bakışın ardından, Alman Hukuk sistemindeki farklı AUÇ mekanizmalarını daha yakından incelemek amacıyla tüketici uyuşmazlıklarında, özellikle tüketici kredilerinde, kullanılan tüketici hakem heyetleri ve tahkime elverişlilik gibi yapıların ayrıntılarına geçilecektir.

3.3.2.2. Alman Hukukunda Tüketici Hakem Heyetleri (Verbraucherschlichtungsstelle)

2013/11/EU sayılı AUÇ ve VSBG uyarınca Almanya'da tüketici anlaşmazlıkları için tüketici hakem heyetleri kurulmuştur³⁴⁶. Bu heyetler tüketiciler ve işletmeler arasındaki anlaşmazlıkları mahkeme dışında çözmeyi amaçlamaktadırlar. Bu kurumlarda uyuşmazlığı çözüme kavuşturmakla görevli kişilerin uzlaştırmacı

³⁴⁵ Alman Enerji Tahkim Kurulu Usul Kuralları m.9/2. <https://www.schlichtungsstelle-energie.de/files/sse/content/pdf/Verfahrensordnung_2018.pdf> (Erişim tarihi 07.02.2025).

³⁴⁶ Tüketici uyuşmazlıklarındaki alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri açısından Almanya'da bir kavram birliği olduğunu söylemek güçtür. Bazı kurumlar kendilerini Müşteri Şikâyet kurulu olarak tanımlamakta örneğin, "Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken"; bazıları tahkim kurulu olarak tanımlamakta örneğin, Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank; bazıları da ombudsman adını kullanmaktadır örneğin, "Ombudsmann der Privaten Banken". Ama bütün hepsi esasında 2013/11/EU sayılı AUÇ Direktifi ve VSBG uyarınca kurulmuş, yargılama yapılmayan ve kararları her iki tarafça kabul edilmedikçe bağlayıcılığı olmayan kuruluşlar. Bu bağlamda biz VSBG'de kullanılan "Verbraucherschlichtungsstelle - Conciliation Body" teriminin Türkçe karşılığı olarak "tüketici hakem heyeti"ni kullanmayı uygun bulduk.

(Schlichter³⁴⁷), arabulucu (Streitmittler³⁴⁸) veya ombudsman³⁴⁹ gibi farklı adlar aldıkları görülmektedir³⁵⁰. Kuruluşlar, VSBG m.27 uyarınca Alman Adalet Bakanlığı (Bundesamt für Justiz) onayı ile kurulmaktadır. Aksi takdirde kurullar faaliyet gösteremezler.

Almanya'daki tüketici hakem heyetlerinin belirli meslek guruplarının kayıtlı olduğu birlikler nezdinde kurulduğu görülmektedir. Nitekim, VSBG m.3 uyarınca, tüketici hakem kurulunun destekleyici bir kuruluşu olmalıdır ve destekleyici kuruluşun bütçesinden ayrı ve yeterli bir bütçe, hakem kurulunun faaliyetleri için tahsis edilmelidir. Tüketici hakem heyetlerinin yetkisini düzenleyen VSBG m.4 uyarınca, tüketici hakem heyetleri, yetki alanlarını belirli ekonomik sektörler, sözleşme türleri, tacir grupları veya belirli bir ülkede yerleşik tacirlerle sınırlayabilir. Örneğin, tüketici, Alman Özel Yapı Birliğinde bulunan bir yapı tasarruf şirketinden kredi kullandıysa, Alman Özel İnşaat Şirketleri Birliği bünyesinde kurulan hakem heyetine (Schlichtungsstelle Bausparen) başvurabilir³⁵¹. Yani, tüketici önce uyuşmazlığın tarafını tespit edip, uyuşmazlığın tarafı olan işletmenin bağlı olduğu bir birlik var mı buna bakmalıdır. Eğer bir birlik ve bu birliğin öngörülen AUÇ mekanizması varsa tüketici buraya başvurabilir. Eğer öngörülen uzmanlaşmış bir tüketici hakem heyeti yoksa, genel tüketici hakem heyetlerine başvurabilir (VSBG m.4/2). Örneğin, Federal Genel Hakem Kurulu (The Universalschlichtungsstelle des Bundes³⁵²) ve Tüketiciler ve Girişimciler için Yargı Dışı Uyuşmazlık Çözüm Organı (The Außergerichtliche Streitbelegungsstelle für Verbraucher und Unternehmen³⁵³) Almanya'da genel tüketici hakem heyetleri olarak faaliyet göstermektedir³⁵⁴.

³⁴⁷ Özel Yapı Toplulukları Hakem Heyeti'nde uyuşmazlığı çözmekle yetkili olan kişilere uzlaştırmacı (Schlichter) denmektedir. <<https://www.schlichtungsstelle-bausparen.de/de/schlichtungsstelle/schlichter/#maincontent>> (Erişim tarihi 07.02.2025).

³⁴⁸ VSBG m.6'da bu kurullarda çalışan kişilere arabulucu "Streitmittler" denmektedir.

³⁴⁹ Özel Bankalar Birliği bünyesinde uyuşmazlık çözmekle görevli olan kişilere ombudsman denmektedir <<https://bankenombudsmann.de/ombudsmannverfahren/die-ombudsleute/>> (Erişim tarihi 07.02.2025).

³⁵⁰ Hodges, Benöhr, ve Creutzfeldt-Banda, *Consumer ADR in Europe*, 105 vd. ; VSBG'de uzlaştırmacı kurullarında çalışan kişilere arabulucu (Mediator, Streitmittler) kavramı kullanılmaktadır.

³⁵¹ Alman Özel İnşaat Şirketleri Hakem Heyeti için bkz. <<https://www.schlichtungsstelle-bausparen.de/de/>> (Erişim tarihi 07.02.2025).

³⁵² Federal Genel Hakem Kurulu için bkz. <<https://www.universalschlichtungsstelle.de/>> (Erişim tarihi 07.02.2025).

³⁵³ Tüketiciler ve Girişimciler için Yargı Dışı Uyuşmazlık Çözüm Organı için bkz. <<https://www.streitbelegungsstelle.org/>> (Erişim tarihi 07.02.2025).

³⁵⁴ Bu kuruluşların da kanunen sınırlamaları vardır. Bunun için ayrıca çalışmalar yapılması gerekir. Bizim araştırmamız finansal sektörlerle sınırlı olduğundan diğer sektörlerle yönelik düzenlemeler ve istisnalar çalışmamızın kapsamı dışındadır.

2013/11/EU sayılı AUÇ Direktifi m.10'a göre, tüketicilerin şikayetlerini AUÇ kurumlarına taşımalarını zorunlu kılan anlaşmalar, eğer ihtilaf ortaya çıkmadan önce yapılmışsa ve tüketicinin mahkemeye başvurma hakkını kısıtlıyorsa, bağlayıcı değildir. Almanya'da bu hükmün karşılığı VSBG m.5/2'dir. İlgili hüküm uyarınca, tüketici hakem heyetinin, tüketiciye bağlayıcı bir çözüm dayatan veya tüketicinin mahkemeye başvurma hakkını ortadan kaldıran herhangi bir uyuşmazlık çözüm prosedürü yürütememektedir. Örneğin, Alman Tasarruf Bankaları Birliği Hakem Kurulu (Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband) ombudsman aracılığı ile uyuşmazlığı çözüme kavuşturmaktadır. Bu kurumda, ombudsman konuyu inceleyecek ve uyuşmazlığın yürürlükteki hukuka uygun ve iyi niyetle nasıl çözülebileceğine ilişkin olarak 90 gün içinde taraflara bir uzlaştırma teklifi sunacaktır (VSBG m.19-20). Bu teklif taraflar için bağlayıcı değildir. Ancak, tarafların her ikisi de uzlaştırma önerisini kabul ederse, bu öneriye uymak sözleşmesel bir zorunluluk haline gelecektir³⁵⁵.

Diğer taraftan, bazı hakem kurullarının kararları işletmeler için bağlayıcı olabilir. Örneğin, Almanya'daki özel bankaların kurmuş olduğu Federal Alman Bankalar Birliği (Bundesverband deutscher Banken) bünyesinde bir tüketici uyuşmazlık heyeti bulunmaktadır. Burada ombudsmanlar aracılığı ile bankalar ve tüketiciler arasında çıkan uyuşmazlıkların çözümü amaçlanmaktadır. Burada görülen uyuşmazlıklarda, uyuşmazlık değeri 10.000 €'yu aşmayan durumlarda, uzlaştırmacının sunduğu öneri banka için bağlayıcı olup mahkemeye başvurma hakkı bulunmamaktadır; ancak tüketici, kararı altı hafta içinde yazılı olarak kabul edebilir veya reddederek yasal işlem başlatabilir (FinSV m.9). 10.000 € üzerindeki uyuşmazlık değerlerinde kararlar hiçbir taraf için bağlayıcı değildir³⁵⁶. Banka için teklifin bağlayıcı olabilmesinin hukuki altyapısı VSBG m.5/2'nin mefhumun muhalifinden anlaşılmaktadır. Çünkü ilgili madde uyarınca, tüketici hakem heyetinin, tüketiciye bağlayıcı bir çözüm dayatan veya tüketicinin mahkemeye başvurma hakkını ortadan kaldıran herhangi bir uyuşmazlık

³⁵⁵ Alman Tasarruf Bankaları Birliği Hakem Kurulu Usul Kuralları m.9. <https://www.s-schlichtungsstelle.de/fileadmin/project/public/user_upload/Verfahrensordnung_ab_1.1.2024.pdf> (Erişim tarihi 07.02.2025).

³⁵⁶ Özel Bankalar Ombudsmanlığının Usul Kuralları m.6/5. <<https://bankenombudsmann.de/geschaeftsstelle/verfahrensordnung/>> (Erişim tarihi 07.02.2025).

çözüm prosedürü yürütememektedir. Diğer bir ifadeyle, verilen karar tüketicinin kabul etmesi halinde işletme tarafından bağlayıcı olabilir.

VSBG m.6 uyuşmazlığı çözmeye yetkili kişilerin taşınması gereken nitelikleri düzenlemiştir. İlgili madde uyarınca, tüketici hakem heyetlerinde görev yapacak olan uyuşmazlık çözümler, tüketici hukuku başta olmak üzere gerekli hukuki bilgiye, uzmanlığa ve becerilere sahip olmalı, hâkim olma niteliği taşınmalı veya sertifikalı bir arabulucu olmalıdır. Bu kişiler, atanma tarihinden önceki üç yıl içinde, kurulun uyuşmazlık çözüm süreçlerine katılan veya yasal olarak katılmakla yükümlü olan tacirler, bu tacirlerle ilişkili işletmeler ya da ilgili sektörde faaliyet gösteren ve tacir veya tüketici çıkarlarını temsil eden birliklerde çalışmamış olmalıdır. Ancak, tüketici veya tacir birliklerinde daha önce arabulucu olarak çalışmış olmak, yeniden atanmayı engellemektedir. Ayrıca, yalnızca bir arabulucu atanması durumunda, arabulucu yardımcısı atanması zorunlu olup, vekil de aynı niteliklere sahip olmalıdır. Örneğin, Alman Özel İnşaat Şirketleri Hakem Kurulu'nda (Schlichtungsstelle Bausparen) bulunan uzlaştırmacılar, yönetimin tavsiyesi üzerine Özel Yapı Toplulukları Birliği yönetim kurulu tarafından, Adalet Bakanlığı ve Federal Tüketici Merkezi Birliği'nin (Verbraucherzentrale Bundesverband) görüşleri alınarak, üç yıllık bir süre için atanmaktadır. Alman Özel İnşaat Şirketleri Hakem Kurulu'nda şu an faaliyet gösteren uzlaştırmacıların hepsi eski hakimlerden oluşmaktadır³⁵⁷. Diğer bir örnek olarak, Alman Tasarruf Bankaları Birliği Tahkim Kurulu tüketici uyuşmazlıklarını ombudsmanlar aracılığı ile çözmektedir. Bu ombudsmanlar eski hakimlerden oluşmakta ve Alman Tasarruf Bankaları Birliği yönetimi tarafından üç yıllığına atanmaktadır. Atama öncesinde, Adalet Bakanlığı ve Federal Tüketici Merkezi Birliği'ne ombudsmanın adı, nitelikleri ve mesleki geçmişi bildirilmekte ve iki ay içinde yazılı bir itiraz sunulmadığı takdirde atama gerçekleşmektedir³⁵⁸.

VSBG m.4 uyarınca, tüketici hakem heyetleri, yetki alanları belirli ekonomik sektörler ile sınırlandırılabilir. Burada finansal hizmetlere ilişkin yetkili birkaç merkezden örnek vermek faydalı olabilir.

³⁵⁷ Özel Yapı Toplulukları Hakem Heyeti Usul Kurulları m.5 <https://www.schlichtungsstelle-bausparen.de/wp-content/uploads/2023/12/VerfO_ab-010124_Reinfassung.pdf> (Erişim tarihi 07.02.2025).

³⁵⁸ Alman Tasarruf Bankaları Birliği Tahkim Kurulunun Usul Kuralları hakkında bkz. <<https://www.schlichtungsstelle.de/verfahrensordnung>> (Erişim tarihi 07.02.2025).

Örneğin, Federal Alman Bankalar Birliği nezdinde çözülen uyuşmazlıkta ombudsman, uyuşmazlık prosedürüne katılan bankalar (veya banka) ile tüketiciler arasındaki, özellikle UKlaG m.14/1 uyarınca ortaya çıkan ihtilaflar başta olmak üzere, banka tarafından sunulan tüm ürün ve hizmetlerle ilgili ihtilaflardan sorumludur³⁵⁹.

Bir başka örnek olarak da Alman Federal Bankası bünyesindeki hakem kurulunun sorumluluk alanı verilebilir. Kurulun sorumluluğu, UKlaG m.14/1 ile yasal olarak tanımlanmıştır ve özellikle finansal hizmetlerin mesafeli satışları, tüketici kredileri, belirli leasing ve taksitli işlemler gibi finansal yardımlar ve bunların aracılığı, ödeme hizmetleri (örneğin havaleler, otomatik ödeme talimatları ve kart ödemeleri), temel hesaplar, ödeme hesaplarının değiştirilmesi ve hesap bilgileriyle ilgili uyuşmazlıklarda geçerlidir. Ancak, bu hakem kurulu yalnızca “tamamlayıcı” işlev görür ve uyuşmazlık konusunda tanınmış bir özel tüketici hakem kurulu varsa sorumluluk almayacağı özellikle belirtilmiştir³⁶⁰.

2013/11/EU sayılı AUÇ m.8/1,c, tüketiciler için alternatif uyuşmazlık yöntemlerinin ücretsiz veya cüzi bir ücret alınması karşılığında kullanılabilir olması gerektiğini belirtmiştir. Nitekim, VSBG m. 23 uyarınca, tüketici hakem heyeti, bir uyuşmazlık çözüm prosedüründe tüketiciden yalnızca başvurunun tüm koşullar değerlendirildiğinde kötüye kullanım olarak kabul edilmesi durumunda ve bu durumda da en fazla 30 avro olacak şekilde ücret talep edebilir. Ancak, işleme işletmenin yer almadığı ortaya çıktıktan sonra bu masrafları gecikmeksizin tüketiciye bildirmiş olması ve tüketicinin prosedüre katılmaya devam etmek istemesi durumunda tüketiciden uygun bir ücret talep edilebilir. İşletmeler açısından ise, hakem heyeti prosedürüne katılmayı kabul eden veya katılmak zorunda olan işletmeler için hakem heyeti uygun bir ücret talep edebilir. Örneğin, Alman Özel İnşaat Şirketleri bünyesindeki hakem heyeti nezdindeki prosedür, tüketiciler için ücretsizdir; sadece

³⁵⁹ Özel Bankalar Ombudsmanlığının Usul Kuralları m.3. <https://bankenombudsmann.de/media/files/Verfahrensordnung_des_Ombudsmanns_der_privaten_Banken_vom_22_Februar_2024.pdf> (Erişim tarihi 07.02.2025).

³⁶⁰ “Deutsche Bundesbank'taki hakem prosedürüne ilişkin bilgi formu” <<https://www.bundesbank.de/resource/blob/613618/9a7f027561d09aad4159401db8058251/mL/schlichtungsstelle-merkblatt-data.pdf>> (Erişim tarihi 07.02.2025).

posta ve telefon masrafları gibi giderler tüketici tarafından karşılanır³⁶¹. Bir diğer örnek olarak, Federal Alman Bankalar Birliği'nde çözülen uyuşmazlıklarda işlemlerinin masrafları Bankalar Birliği tarafından karşılanmaktadır³⁶².

3.3.2.3. Alman Hukukunda Tüketici Uyuşmazlıklarında Tahkim

Almanya'da tahkime özgü ayrı bir kanun bulunmamaktadır. Bunun yerine, tahkimle ilgili temel düzenlemeler, Alman Medeni Usul Kanunu'nun (Zivilprozessordnung-ZPO³⁶³) 10. kitabında yer almaktadır. ZPO'nun tahkime ilişkin bölümü, 1998 yılında UNCITRAL Model Kanunu'nun prensipleri temel alınarak, "ticari" sınırlaması olmaksızın hem ulusal hem de uluslararası tahkimlere uygulanabilir şekilde düzenlenmiştir³⁶⁴. Bu anlamda Türk Hukukundaki gibi düal değil monist bir sistem tercih edilmiştir.

ZPO m.1030 tahkime elverişliliği düzenlemektedir. İlgili maddenin birinci fıkrasına göre, mülkiyet haklarını ilgilendiren her türlü talep bir tahkim sözleşmesinin konusu olabilir. Mülkiyet hakkı içermeyen taleplere ilişkin bir tahkim sözleşmesi, taraflar uyuşmazlığın konusuna ilişkin olarak sulh hakkına sahip oldukları sürece yasal etkiye sahiptir. Tarafların üzerinde sulh olabilecekleri uyuşmazlıklar açısından boşanma, velayet, çocuğun meşruiyetinin tespiti, aile içi şiddetten korunma ve vasi atanması gibi bazı konular tahkime elverişli görülmezken, temel uyuşmazlığın maddi nitelikte olduğu durumlarda yalnızca tahkime elverişli olmayan kısmın mahkemelere bırakılabileceği kabul edilmektedir³⁶⁵.

ZPO m.1030/2 tahkime elverişlilik konusundaki genel kurala bir istisna getirerek, Almanya'daki konutlar için kiracılık ilişkisinin varlığına ilişkin hukuki uyuşmazlıklarla ilgili bir tahkim sözleşmesi tahkime elverişli değildir demektedir.

³⁶¹ Özel Yapı Toplulukları Hakem Heyeti Usul Kurulları m.12/1. <https://www.schlichtungsstelle-bausparen.de/wp-content/uploads/2023/12/VerfO_ab-010124_Reinfassung.pdf> (Erişim tarihi 07.02.2025).

³⁶² Özel Bankalar Ombudsmanlığının Usul Kurulları m.10. <https://bankenombudsmann.de/media/files/Verfahrensordnung_des_Ombudsmanns_der_privaten_Banken_vom_22_Februar_2024.pdf> (Erişim tarihi 07.02.2025).

³⁶³ Medeni Usul Kanunu [Zivilprozessordnung, ZPO], 5 Aralık 2005, BGBl. I s. 3202 (Almanya).

³⁶⁴ Stefan M Kröll, "National Report for Germany (2007 through 2023)", içinde *ICCA International Handbook on Commercial Arbitration*, ed. Lise Bosmen (ICCA & Kluwer Law International, 2023), 1.

³⁶⁵ Fabien Gélinas ve Leyla Bahmany, "Chapter 4: Report on Germany", içinde *Arbitrability: Fundamentals and Major Approaches* (Kluwer Law International, 2023), para 6.

Yani, kiracılık ilişkileri bağlamında ortaya çıkan anlaşmazlıklar tahkime elverişli değildir.

ZPO m.1030/3 ise tahkime elverişliliği kısıtlayan diğer kanun hükümlerinin saklı olduğunu belirtmektedir. ZPO'nun tahkim ile ilgili maddeleri dışında, tahkimin belirli sektörlerde kullanımını sınırlayan az sayıda düzenleme bulunmakta olup, bunlar genellikle tüketicinin korunması veya kamu düzeni gerekçesiyle bazı uyuşmazlıkları tahkim kapsamı dışında bırakmaktadır³⁶⁶.

Almanya'daki tüketici uyuşmazlıklarının tahkime elverişliliği hususuna bakıldığı zaman, tüketici uyuşmazlıklarının tahkime elverişsiz olduğuna dair bir düzenleme bulunmamaktadır. Almanya'da tüketici uyuşmazlıkları tahkime götürülebilir, ancak ZPO m. 1031/5'e göre, tahkim sözleşmesinin geçerli sayılabilmesi için ayrı bir belgede düzenlenip taraflarca imzalanması veya sözleşmenin tamamının noter onaylı olması gerekmektedir³⁶⁷. Lakin, ZPO m.1031/6 uyarınca, tüketicinin tahkim sözleşmesinin geçerliliğine itiraz etmeksizin tahkim sürecine katılması halinde bu kural uygulanmaz³⁶⁸. Diğer taraftan, Alman Federal Adalet Mahkemesi, ZPO m.1031/5'teki şartlar yerine getirildiğinde tüketici uyuşmazlıklarının tahkime elverişli olduğunu belirtmektedir³⁶⁹. Finansal işlemler hakkında, Alman Menkul Kıymetler Kanunu (Wertpapierhandelsgesetz – WpHG) m.101 uyarınca, yatırım hizmetleri, yardımcı yatırım hizmetleri veya finansal türev işlemleri sözleşmelerinden kaynaklanan uyuşmazlıklar, yalnızca sözleşmenin her iki tarafının da tacir veya kamu hukukuna tabi tüzel kişiler olması durumunda bağlayıcıdır³⁷⁰.

³⁶⁶ Kröll, “National Report for Germany (2007 through 2023)”, 2.

³⁶⁷ Hilmar Raeschke-Kessler, “Chapter 20: Germany”, içinde *The International Arbitration Review*, ed. James H Carter, 6. bs (Law Business Research Ltd., 2015), 258. Tüketici uyuşmazlıklarında tahkim anlaşmalarının geçerliliği için m. 1031/5'de belirtilen şartların, tüketicilerin dahi feragat edemeyeceği bağlayıcı kurallar olduğu hakkındaki ilgili Alman Federal Mahkeme kararları için bkz. BGH, 08.06.2010—XI ZR 349/08; BGH, 25.01.2011—XI ZR 350/08; BGH, 25.01.2011—XI ZR 351/08 (Raeschke-Kessler, 260.)

³⁶⁸ Gélinas ve Bahmany, “Chapter 4: Report on Germany”, para 29.

³⁶⁹ Gélinas ve Bahmany, para 31.

³⁷⁰ Kröll, “National Report for Germany (2007 through 2023)”, 11.; Nitekim Alman Federal Mahkemesi de bir davada, davacıardan biri için bağlayıcı olmadığına, zira söz konusu tarafın tacir olmadığına ve dolayısıyla bu mevzuat uyarınca sübjektif olarak tahkim ehliyetine sahip olmadığına karar vermiştir (BGH, 25.01.2011—XI ZR 350/08).

Sonuç olarak, Alman hukukunda, tüketicilerin tahkime başvurabileceği konusunda usule ilişkin kısıtlama olmakla birlikte gerekli şekil şartları yerine getirildikten sonra herhangi bir kısıtlama yoktur. Ancak, belirli finansal hizmet sözleşmelerinde bu hakkın yalnızca sözleşmenin her iki tarafının da tacir veya kamu hukukuna tabi tüzel kişiler olması durumunda bağlayıcı olduğu ifade edilmiştir.

3.3.3. İsviçre Hukuku

3.3.3.1. Genel Olarak

İsviçre’de tüketici uyuşmazlıklarını çözmek amacıyla çeşitli sektörlerde özel alternatif uyuşmazlık çözümü mekanizmaları uygulanmaktadır. Bankacılık, sigorta, seyahat ve telekomünikasyon gibi sektörlerde geliştirilen bu mekanizmaların çoğu, belirli sektörler tarafından oluşturulan ve kendi kendini düzenleyen yapılar olarak işlev görmektedir. Ancak telekomünikasyon sektörü, hukuki düzenlemelerle yönetilen bir istisna teşkil etmektedir³⁷¹. AUÇ mekanizmaları genellikle ombudsman modeli veya uzlaştırma kurulları olmak üzere iki temel modelden birine dayanmaktadır. Ombudsman süreçlerinden farklı olarak, tüketici örgütleri ile sektör temsilcilerinin eşit şekilde temsil edildiği uzlaştırma kurumlarına dayalı AUÇ yöntemleri de mevcuttur ve bu tür yöntemler, özellikle tekstil sektörü ve reklamcılık gibi alanlarda uygulanmaktadır³⁷². Ancak, çalışmamızda bu sektörlerdeki spesifik uygulamalara odaklanmaktan ziyade genel AUÇ sistemlerinin işleyişi ele alınacaktır.

İsviçre’de tüketici uyuşmazlıklarını çözmek amacıyla geliştirilen ombudsman süreçleri ve diğer AUÇ yöntemleri, çoğunlukla sektörlerin kendi kendini düzenlemesi esasına dayanmaktaydı. Nitekim, İsviçre Bankacılık Ombudsmanı, 1993 yılından bu yana uzlaştırma süreçleri yürütmektedir³⁷³. Bununla birlikte, bu durumun bazı sorunlar doğurduğu ve özellikle ombudsman ile uzlaştırma mekanizmalarının yasal bir

³⁷¹ An KIsaak Meier, “Regulation of Dispute Resolution in Switzerland: Mediation, Conciliation and Other Forms of ADR in Switzerland”, içinde *Regulating Dispute Resolution: ADR and Access to Justice at the Crossroads*, ed. Felix Steffek ve Hannes Unberath, 1. bs (Oxford, United Kingdom: Hart Publishing, 2013), 385.

³⁷² Reklam endüstrisinin uzlaşma prosedürü İsviçre Adil Ticaret Komisyonu (the Swiss Fair Trading Commission) tarafından yürütülmektedir. <<https://www.faire-werbung.ch/de/beschwerde/>> (Erişim tarihi 07.02.2025).

³⁷³ İsviçre Bankacılık Ombudsman’ı hakkında bkz. <https://bankingombudsman.ch/en/about-us/>

çerçeveye oturtulması gerektiği her zaman düşünölmekteydi³⁷⁴. Bu bağlamda, İsviçre’de Finansal Hizmetler Hakkında Federal Kanun (Federal Act on Financial Services- FinSA³⁷⁵), 1 Ocak 2020’de yürürlöğe girmiş ve müşterilerin finansal hizmet sağlayıcılarla yaşadıkları uyuşmazlıkların çözümü için ombudsmanlık mekanizmasının hukuki alt yapısını düzenlemiştir.

Sonuç olarak, İsviçre’de tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde uygulanan alternatif uyuşmazlık çözüm mekanizmaları, çoğunlukla sektörlerin kendi düzenlemelerine dayanmakla birlikte, finans sektörü gibi belirli alanlarda yasal bir çerçeveye oturtulmuştur. Bir sonraki bölümde, İsviçre Hukukunda tüketici finans uyuşmazlıklarında ombudsmanlık ve tahkim yöntemleri incelenecektir.

³⁷⁴ Meier, “Regulation of Dispute Resolution in Switzerland: Mediation, Conciliation and Other Forms of ADR in Switzerland”.

³⁷⁵ Finansal Hizmetler Hakkında Federal Kanun (FinSA), 15 Haziran 2018, SR 950.1 (İsviçre).

3.3.3.2. İsviçre Hukukunda Tüketici Finans Uyuşmazlıklarında Ombudsmanlık

1 Ocak 2020 tarihinde yürürlüğe giren FinSA ile finansal hizmet sağlayıcılarının müşterileri bir ombudsman prosedüründen yararlanmasına mevzuat olarak imkân tanınmıştır. Bunun için İsviçre’de faaliyet gösteren finansal hizmet sağlayıcılarının İsviçre Federal Maliye Bakanlığı (Swiss Federal Finance Department- FDF) tarafından tanınan bir ombudsmana bağlı olması gerekmektedir. Ombudsman ofisleri FDF tarafından onay alınarak kurulmak zorundadır (FinSA m.84/1). İsviçre Bankacılık Ombudsmanı kurumu, 1993 yılından beri bu işi yapmaktaydı. Daha sonrasında FinSA ile birlikte, Terraxis SA³⁷⁶, İsviçre Tahkim Merkezi³⁷⁷ ve İsviçre finans sektöründeki ilk kamu hizmeti arabuluculuk kurumu olan Finansal Hizmetler Ombudsmanı³⁷⁸ (Financial Services Ombudsman- FINSOM) FDF tarafından onay alarak kurulmuştur.

FinSA m. 77’ye göre, tüm finansal hizmet sağlayıcılarının onaylanmış bir ombudsmanlık ofisine üye olması zorunludur. Ayrıca, finansal kuruluşlar, üyesi oldukları ombudsmanlık ofislerinin finansmanını sağlamakla yükümlüdür (FinSA m. 80). Bu durum, bankacılık ombudsmanlarının sektörden yeterince bağımsız olmayabileceği eleştirisini beraberinde getirmektedir. Buna rağmen FinSA m. 75/6 uyarınca, bankacılık ombudsmanlarının davaları bağımsız olarak değerlendirmesi ve üçüncü taraflardan talimat almadan süreci yönetmesi gerekmektedir. Ayrıca, bu ofislerin faaliyetleri İsviçre Federal Maliye Bakanlığı tarafından denetlenmektedir. Diğer taraftan, kurumlar da ombudsmanların tarafsız ve bağımsızlığı için gerekli tedbirleri almaktadır. Örneğin, İsviçre Bankacılık Ombudsmanı kurumu “Çıkar Çatışması Kuralları”³⁷⁹’nı (Code of Conduct) uygulamaktadır³⁷⁹.

FinSA m. 78 kapsamında, finansal hizmet sağlayıcıları, banka müşterilerinden farklı olarak, Ombudsmanlık nezdinde kendilerine karşı başlatılan süreçlere katılmakla yükümlüdür. Bu yükümlülük, belirlenen süre içinde Ombudsmanlık ofisine katılımı ve

³⁷⁶ Terraxis hakkında bkz. <<https://terraxis.ch/finsa/>> (Erişim tarihi 07.02.2025).

³⁷⁷ İsviçre Tahkim Merkezi hakkında bkz. <<https://www.swissarbitration.org/centre/ombuds-fin/>> (Erişim tarihi 07.02.2025).

³⁷⁸ İsviçre Finansal Hizmetler Ombudsmanı için bkz. <<https://finsom.ch/en/>> (Erişim tarihi 07.02.2025).

³⁷⁹ İsviçre Bankacılık Ombudsmanı kurumu “Çıkar Çatışması Kuralları” için bkz. <<https://bankingombudsman.ch/wp-content/uploads/2020/12/Verhaltenskodex-EN.pdf>> (Erişim tarihi 07.02.2025).

dava konusuna ilişkin görüş sunmayı içerir. Ancak, Bankacılık Ombudsmanlık süreçleri yalnızca uzlaştırma odaklıdır ve Ombudsmanların bağlayıcı karar verme yetkisi bulunmamaktadır. Ombudsmanların amacı, tarafların anlaşmazlıklarını dostane bir şekilde çözmelerini sağlamak için bağlayıcı olmayan çözüm önerileri sunmaktır. FinSA m.76/1'e göre, bir ombudsmana başvurulması bulunulması, hukuk davası açılmasını engellemektedir.

Bu bağlamda, Ombudsmanlık büyük ölçüde mahkeme öncesinde bir uzlaştırma makamı nezdinde uzlaştırma girişimine benzetilmektedir³⁸⁰. Nitekim, FinSA m. 76/2 kapsamında, davacı taraf, Bankacılık Ombudsmanı nezdindeki süreçten geçmiş olması halinde, uzlaştırma işlemlerini başlatmama hakkına sahiptir.

FinSA m.75/1'e göre, Ombudsman nezdindeki işlemler basit, adil, hızlı, tarafsız ve müşteriler için ucuz veya ücretsiz olmalıdır. Örneğin, İsviçre Tahkim Merkezi Finansal Hizmetler Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Usulü Kuralları Ek B m.1/3 uyarınca, FinSA'ya tabi arabuluculuklar için, müşteri tarafından ödenmesi gereken Kayıt Ücreti 100 İsviçre Frangı ve Finansal Hizmet Sağlayıcısı tarafından ödenecek Kayıt Ücreti 1.900 İsviçre Frangı'dır³⁸¹.

İsviçre Bankacılık Ombudsmanı kurumu yayınladığı yıllık rapora göre 2022 yılında 2360 vakayı ele alıp sonuçlandırmıştır ve bir önceki yıla göre toplamda %18'lik bir artış kaydedilmiştir. Yazılı başvuruların %69'u "*Hesaplar, Ödeme İşlemleri, Kartlar*" kategorisinde yer alırken, bu alandaki en sık karşılaşılan sorun, 226 vaka ile dolandırıcılık olmuştur. Ayrıca, "*İpotekler ve Krediler*" konusundaki şikayetler yazılı başvuruların %7'sini (61 vaka) oluşturmuş ve bu alandaki başvuruların yarısı, sabit faizli ipoteklerle ilgili anlaşmazlıklardan kaynaklanmıştır; genellikle erken ödeme cezaları gibi ücretlendirme sorunları dile getirilmiştir. Vakaların %85'i 100.000 CHF'nin altında bir uyuşmazlık tutarına sahipken, ombudsmanın müdahale ettiği 207 vakada finansal kurumların %95'i önerilen çözümleri kabul ederek müşteriyi memnun

³⁸⁰ İsviçre Hukuk Muhakemeleri Usulü Kanunu m.197'ye göre, hukuk davası açılmadan önce bir uzlaştırma makamı nezdinde uzlaştırma girişiminde bulunulmalıdır.

³⁸¹ İsviçre Tahkim Merkezi Finansal Hizmetler Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Usulü Kuralları için bkz. <<https://www.swissarbitration.org/wp-content/uploads/2021/07/Rules-of-Mediation-Procedure-for-Financial-Services-Disputes-EN-1.pdf>> (Erişim tarihi 07.02.2025).

ettiği görülmüştür. Rapora göre ortalama işlem hızı önceki seneye göre korunmuş ve başvuruların üçte ikisi bir ay içinde sonuçlandırılmıştır³⁸².

Finansal Hizmetler Yasası kapsamında ombudsmanlık, tüketici finans uyuşmazlıklarının çözümünde İsviçre hukukunda önemli bir AUÇ mekanizması olarak öne çıkmaktadır. Ancak, ombudsmanlık prosedürlerinin yalnızca uzlaştırma odaklı ve bağlayıcı olmayan yapısı, belirli durumlarda daha etkili ve kesin çözümler gerektiren uyuşmazlıklar için yeterli olmayabilir. Bu nedenle, diğer bölümde tahkim mekanizmasının ve İsviçre hukukunda tüketici uyuşmazlıklarındaki rolünün nasıl bir yer tuttuğu incelenecektir.

3.3.3.3. İsviçre Hukukunda Tüketici Uyuşmazlıklarında Tahkim

Almanya gibi, İsviçre’de de sadece tahkimle ilgili özel bir kanun ya da mevzuat bulunmamaktadır. İsviçre hukukunda tahkime ilişkin düzenlemeler, “iç tahkim” ve “milletlerarası tahkim” bakımından farklı yasal düzenlemelerle ele alınmış olup, bu durum hukuk sisteminde ikili (düal) bir yapı ortaya çıkarmaktadır³⁸³. Tahkime ilişkin temel düzenlemeler, Uluslararası Özel Hukuk Hakkında Federal Kanun’un (Bundesgesetz über das Internationale Privatrecht- SchwIPRG³⁸⁴) 12. bölümü ve İsviçre Federal Medeni Usul Kanunu (Schweizerische Zivilprozessordnung- SchwZPO³⁸⁵) gibi genel mevzuatlarda yer almaktadır.

İsviçre’de yer alan uluslararası tahkimler, SchwIPRG’nın 12. bölümü çerçevesinde düzenlenmektedir. Bu düzenleme, özellikle SchwIPRG m.176/1 uyarınca, tahkim yeri İsviçre’de olan ve tahkim sözleşmesi yapıldığı sırada taraflardan en az birinin İsviçre’de ikamet etmediği durumlarda geçerlidir. 1987 yılında yürürlüğe giren

³⁸² İsviçre Bankacılık Ombudsmanı kurumu, Yıllık Rapor 2023 <<https://bankingombudsman.ch/wp-content/uploads/2024/05/2023-in-brief-Banking-Ombudsman.pdf>> (Erişim tarihi 07.02.2025).

³⁸³ Serpil Işık, “İsviçre’de Hukuk Uyuşmazlıklarının Alternatif Yollarla Çözülmesi Kapsamında Tahkim ve Arabuluculuk ile İsviçre Odaları Tahkim Kurumunun Önerdiği İsviçre Ticari Arabuluculuk Kurallarına Genel Bir Bakış”, *İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 10, sy 2 (31 Aralık 2019): 454-55, <https://doi.org/10.21492/inuhfd.592441>.

³⁸⁴ Uluslararası Özel Hukuk Hakkında Federal Kanun [Bundesgesetz über das Internationale Privatrecht, PILA], 18 Aralık 1987, SR 291 (İsviçre).

³⁸⁵ İsviçre Medeni Usul Kanunu [Schweizerische Zivilprozessordnung, SchwZPO], 19 Aralık 2008, SR 272 (İsviçre).

SchwIPRG, Uluslararası Ticari Tahkim Hakkında UNCITRAL Model Kanunu temel almamaktadır³⁸⁶.

SchwIPRG'nın uygulanmadığı milli tahkime ilişkin durumlarda, tahkim işlemleri SchwZPO'nun 2011 yılında yürürlüğe giren III. Bölümü kapsamında değerlendirilmektedir³⁸⁷. İsviçre'de bahsettiğimiz düzenlemelerden önce düalist bir yaklaşım yerine monist bir yaklaşım mevcuttu. 1969 tarihli Kantonlar Arası Tahkim Sözleşmesi (The Concordat³⁸⁸) ile hem iç tahkim hem de milletlerarası tahkim düzenlenmekteydi³⁸⁹. SchwIPRG m.176/2 uyarınca, taraflar SchwIPRG yerine SchwZPO'nun tahkime ilişkin hükümlerinin uygulanmasını kararlaştırabilirler. Diğer taraftan, SchwZPO m.353/2 hükmüne göre, taraflar SchwZPO yerine SchwIPRG'nun tahkime ilişkin hükümlerinin uygulanmasını kararlaştırabilirler. Tarafların tercih ettiği düzenlemeye göre, tahkimde uygulanacak “*tahkime elverişlilik*” kriterlerini etkileyecektir³⁹⁰.

Bu bağlamda, İsviçre Hukukunda tahkime elverişlilik SchwIPRG m.177/1 ve SchwZPO m. 354'te düzenlenmektedir. SchwIPRG m.177/1'e göre ekonomik bir menfaat içeren her türlü talep tahkime elverişlidir derken, SchwZPO m. 354'e göre tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri her türlü talebin tahkim sözleşmesinin konusunu oluşturabileceği belirtilmiştir. Yani, her iki düzenleme de tahkime elverişlilik kavramını farklı kriterlerle ele almaktadır.

İsviçre Federal Yüksek Mahkemesi'nin kararlarına göre, ekonomik değer taşıyan her tür talep ister bir varlık ister bir borç niteliğinde olsun, tahkime konu olabilir³⁹¹. Bu

³⁸⁶ Fabien Gélinas ve Leyla Bahmany, “Chapter 4: Report on Switzerland”, içinde *Arbitrability: Fundamentals and Major Approaches* (Kluwer Law International, 2023), para 2; Pierre Lalive, “The New Swiss Law on International Arbitration”, *Arbitration International* 4, sy 1 (01 Ocak 1988): 6, <https://doi.org/10.1093/arbitration/4.1.2>.

³⁸⁷ Gélinas ve Bahmany, “Chapter 4: Report on Switzerland”, para 3; Işık, “İsviçre'de Hukuk Uyuşmazlıklarının Alternatif Yollarla Çözümlemesi Kapsamında Tahkim ve Arabuluculuk ile İsviçre Odaları Tahkim Kurumunun Önerdiği İsviçre Ticari Arabuluculuk Kurallarına Genel Bir Bakış”, 455.

³⁸⁸ Kantonlararası Tahkim Anlaşması, 27 Mart 1969 (İsviçre).

³⁸⁹ Işık, “İsviçre'de Hukuk Uyuşmazlıklarının Alternatif Yollarla Çözümlemesi Kapsamında Tahkim ve Arabuluculuk ile İsviçre Odaları Tahkim Kurumunun Önerdiği İsviçre Ticari Arabuluculuk Kurallarına Genel Bir Bakış”, 455.

³⁹⁰ Girsberger ve Voser, *International Arbitration*.

³⁹¹ İsviçre Federal Yüksek Mahkemesi'nin , BGE 118 II 353, 23 Haziran 1992 tarihli kararı. <http://relevancy.bger.ch/php/clir/http/index.php?highlight_docid=atf%3A%2F%2F118-II-353%3Ade&lang=de&type=show_document> (Erişim tarihi 07.02.2025).

bağlamda, tarafların söz konusu hakkı vazgeçilebilir bir hak olarak belirlemesi şart değildir.

SchwZPO m.354'e bakıldığı zaman, tarafların serbestçe vazgeçebileceği hakları tahkime elverişli olarak kabul etmektedir. Ancak, ekonomik menfaat taşıyan her hak vazgeçilebilir nitelikte olmadığı için, bu kriter SchwIPRG ile birebir örtüşmemektedir³⁹². Örneğin, iş ilişkilerinden doğan uyuşmazlıklar genellikle parasal değer taşısa da İsviçre Borçlar Kanunu'nun (Obligationenrecht) 361, 362 ve 341. maddeleri uyarınca, işçi ve işveren, iş ilişkisi devam ederken veya sona erdikten sonraki bir ay içinde bu haklarından feragat edemezler³⁹³. Bu nedenle, bu tür haklar tahkime konu edilemezler. Ancak, İsviçre Federal Yüksek Mahkemesi işçi ve işverenin, işinin bir dava açmasının ardından tahkim sözleşmesi yapması durumunda, bu uyuşmazlıkların tahkime götürülebileceği belirtilmiştir³⁹⁴.

SchwZPO m.354. kapsamında tahkime elverişsiz konular iki ana grupta ele alınabilir³⁹⁵. İlk grup, aile hukuku kapsamındaki uyuşmazlıklar, boşanma ve babalık davaları gibi genel kamu yararını korumaya yönelik konular girmektedir. Bu tür uyuşmazlıklarda tahkime elverişsizlik, yalnızca bireyin haklarının korunmasıyla sınırlı olmayıp, aynı zamanda kamu düzenini sağlamayı hedefler³⁹⁶.

İkinci grup ise, iş hukuku ve tüketici uyuşmazlıkları gibi, daha zayıf bir pazarlık gücüne sahip olduğu varsayılan tarafların korunmasını amaçlayan durumlardır. Bu tür uyuşmazlıklarda tahkime elverişsizlik kuralı, toplumsal çıkarları değil, bireyin haklarını korumayı hedefler³⁹⁷. Ancak bu sınırlama, konuya özgü veya kalıcı değildir; korunan tarafın zayıf konumda olmadığı durumlarda kaldırılabilir. Örneğin, iş ilişkileriyle ilgili uyuşmazlıklar, yalnızca iş ilişkisi süresince ve sona erdikten bir ay içinde tahkime elverişsizdir.

³⁹² Gélinas ve Bahmany, "Chapter 4: Report on Switzerland", para 10.

³⁹³ İsviçre Federal Yüksek Mahkemesi'nin, BGE 136 III 467, 28 Haziran 2010 tarihli kararı. <http://relevancy.bger.ch/php/clir/http/index.php?highlight_docid=atf%3A%2F%2F136-III-467%3Ade&lang=de&type=show_document> (Erişim tarihi 07.02.2025).

³⁹⁴ İsviçre Federal Yüksek Mahkeme'nin 4P.69/1989, 23 Haziran 1989, sayılı kararı. <https://www.bger.ch/ext/eurospider/live/de/php/clir/http/index.php?highlight_docid=atf%3A%2F%2F136-III-467%3Ade&lang=de&zoom=&type=show_document> (Erişim tarihi 07.02.2025).

³⁹⁵ Gélinas ve Bahmany, "Chapter 4: Report on Switzerland", para 14.

³⁹⁶ Gélinas ve Bahmany, para 14.

³⁹⁷ Tibor Várady, John J. Barceló, ve Arthur Taylor Von Mehren, *International Commercial Arbitration: A Transnational Perspective*, 4. ed, American Casebook Series (St. Paul, Minn: West, 2009), 233.

Tüketici uyuşmazlıklarında ise SchwZPO m.35 uyarınca, ihtilaf öncesinde yapılan tahkim sözleşmeleri geçersiz sayılırken, ihtilaf ortaya çıktıktan sonra tarafların tahkime başvurması mümkündür. Dolayısıyla, tahkime getirilen sınırlama geçicidir ve taraflar uyuşmazlık ortaya çıktıktan sonra tahkim sözleşmesi yapabilirler.

Diğer taraftan, SchwIPRG m.114/2'e göre, mahkemelerin tüketici uyuşmazlıkları üzerindeki yargı yetkisinden önceden feragat edilemez. Fakat doktrindeki yazarlar, bu düzenlemenin uluslararası tüketici uyuşmazlıklarının tahkimine engel teşkil etmediğine düşünmektedirler, çünkü bu hüküm SchwIPRG'nin tahkimi düzenleyen bölümünde yer almamaktadır³⁹⁸.

3.3.4. Birleşik Krallık Hukuku

3.3.4.1. Genel Olarak

Birleşik Krallık'taki tüketici AUÇ sistemleri oldukça gelişmiş olup, birleşik bir yapı yerine çeşitli sektörel modeller üzerinden çalışmaktadır³⁹⁹. 1960'lardan bu yana düzenleyici kurumların bir parçası olan ombudsmanlar, bazı sektörlerde bağlayıcı yetkilere sahiptir. Birleşik Krallık, Avrupa Birliği üyesiye Birleşik Krallık'taki tüketiciler Avrupa Birliği'ndeki çevrimiçi uyuşmazlık çözüm platformlarına erişim sağlayabilmekteydi⁴⁰⁰. Ancak Brexit sonrasında, 2018 yılında yürürlüğe giren “*Tüketici Koruma Yönetmelikleri*” ile Birleşik Krallık, Avrupa Birliğindeki çevrimiçi uyuşmazlık çözüm platformlarına olan erişimi sona erdirmiştir. Bununla birlikte, Brexit öncesinde, 2013/11/EU sayılı Direktifin hükümleri Birleşik Krallık mevzuatına aktarılmış olup, Brexit sonrası dönemde de bu düzenlemeler uygulanmaya devam etmiştir.

2015 tarihli “*Tüketici Uyuşmazlıkları İçin Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yönetmelikleri*” kapsamında, alternatif uyuşmazlık çözüm hizmeti sunan kuruluşların

³⁹⁸ Bärtsch ve Petti, “The Arbitration Agreement”, 39; Girsberger ve Voser, *International Arbitration*.

³⁹⁹ Hodges, Benöhr, ve Creutzfeldt-Banda, *Consumer ADR in Europe*, 253.

⁴⁰⁰ Gélinas ve Bahmany, *Arbitrability: Fundamentals and Major Approaches*, 89; Naomi Creutzfeldt, “The origins and evolution of consumer dispute resolution systems in Europe”, içinde *Resolving Mass Disputes*, ed. Christopher Hodges ve Astrid Stadler (Edward Elgar Publishing, 2013), 227.

belirli standartlara uyması ve ilgili yetkili kurumlar tarafından sertifikalandırılması gerekmektedir⁴⁰¹. Genellikle sektörler tarafından finanse edilen bu sistemler, zorunlu veya gönüllü mekanizmalar kapsamında çalışır ve kamu düzenleyicileri tarafından şeffaflık ve etkinlik açısından denetlenmektedir⁴⁰².

Birleşik Krallık hükümeti, AUÇ düzenlemeleri kapsamında, AUÇ mekanizmalarının denetimi ve izin işlemleri için uygun yetkili otoritelerin belirlenmesi için görüş almış, ancak bazı önerilen kurumlar uygulamadan önce faaliyetlerini durdurmuştur. Sonuç olarak, sektörel düzenleyicilere dayanan birden fazla yetkili otorite modeli benimsenmiştir⁴⁰³.

2015 tarihli Tüketici Uyuşmazlıkları İçin Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yönetmelikleri m.8 uyarınca Yönetmelik “*ek-şema 1*”de yetkili otoriteler sayılmıştır. Buna göre, yetkili otoriteler belirli sektörlerle özgü olarak atanmıştır ve ilgili AUÇ hizmetlerini düzenlemekle sorumludur. Örneğin, Finansal Davranış Otoritesi (Financial Conduct Authority), Finansal Ombudsman Servisi’ni⁴⁰⁴ denetlerken, Hukuk Hizmetleri Kurulu (Legal Services Board), Hukuk Şikayetleri Ofisi’ni (Office for Legal Complaints) içerisindeki Ombudsman⁴⁰⁵ kurumunu denetlemektedir. Bunun yanı sıra, Sivil Havacılık Otoritesi (Civil Aviation Authority⁴⁰⁶), Kumar Komisyonu (Gambling Commission⁴⁰⁷), Gaz ve Elektrik Piyasaları Otoritesi (Gas and Electricity

⁴⁰¹ Gélinas ve Bahmany, *Arbitrability: Fundamentals and Major Approaches*, 89.

⁴⁰² Hodges, Benöhr, ve Creutzfeldt-Banda, *Consumer ADR in Europe*, 253; Pablo Cortés, “Consumer ADR in Spain and the United Kingdom”, *Journal of European Consumer and Market Law* 7, sy 2 (2018): 85.

⁴⁰³ Alternatif Uyuşmazlık Çözümü Direktifi ve Çevrimiçi Uyuşmazlık Çözümü Yönetmeliğinin Uygulanması (Tüketiciler için Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, Mart 2014), 19. <https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/288199/bis-14-575-implementing-alternative-dispute-resolution-directive-and-online-dispute-resolution-regulation-consultation.pdf> (Erişim tarihi 07.02.2025); Uyuşmazlık çözümü direktifi ve çevrimiçi uyuşmazlık çözümü yönetmeliğinin uygulanmasına ilişkin istişareye hükümet yanıtı, 19. <https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/377522/bis-14-1122-alternative-dispute-resolution-for-consumers.pdf> (Erişim tarihi 07.02.2025).

⁴⁰⁴ Finansal Ombudsman Servisi için bkz. <<https://www.financial-ombudsman.org.uk/>> (Erişim tarihi 07.02.2025).

⁴⁰⁵ Hukuki Ombudsman için bkz. <<https://www.legalombudsman.org.uk/>> (Erişim tarihi 07.02.2025).

⁴⁰⁶ Sivil Havacılık Otoritesi için bkz. <<https://www.caa.co.uk/passengers-and-public/resolving-travel-problems/how-the-cao-can-help/how-to-make-a-complaint/>> (Erişim tarihi 07.02.2025).

⁴⁰⁷ Kumar Komisyonu için bkz. <<https://www.gamblingcommission.gov.uk/public-and-players/complaints>> (Erişim tarihi 07.02.2025).

Markets Authority - OFGEM⁴⁰⁸) ve İletişim Ofisi (Office of Communications – OFCOM⁴⁰⁹) gibi kurumlar, kendi düzenleyici alanlarında AUÇ hizmetlerini yönetmekte ve denetlemektedir. Bu yapı, sektöre özgü düzenleyicilerin, kendileriyle ilişkili ADR kuruluşlarını etkin bir şekilde izleyebilmesi için geliştirilmiş bir dikey sistem sunmaktadır⁴¹⁰.

AUÇ yapısı sektörel bazda farklılık göstermektedir. Bazı sektörlerde, örneğin finans, tek bir yasal zorunlu ombudsman bulunurken, telekomünikasyon gibi diğer sektörlerde birden fazla AUÇ mekanizması bulunmakla birlikte tüccarların bir AUÇ programına katılması zorunlu, ancak hangi özel AUÇ hizmetini seçecekleri serbesttir⁴¹¹.

Birleşik Krallık'ta AUÇ kullanımı, inşaat, emlak yönetimi, düşük değerli perakende işlemleri, ikinci el otomobiller ve cep telefonları gibi sektörler bazı alanlarda yaygın değildi⁴¹². Birleşik Krallık hükümeti, başlangıçta bu boşlukları doldurmak için bir ombudsmanlık müessesesi kurmayı düşünmüş, ancak özel AUÇ sağlayıcılarının bu eksiklikleri giderebileceği sonucuna vararak bu plandan vazgeçmiştir⁴¹³. Nitekim günümüzde bu sektörlerle ilişkin bazı AUÇ sağlayıcıları hizmet vermeye başlamış ve sayıları artmaktadır⁴¹⁴.

Kısacası, Birleşik Krallık'taki Tüketici AUÇ sistemleri, farklı sektörlerde uygulanmak üzere kapsamlı bir şekilde düzenlenmiştir. Her sektörün ihtiyaçlarına göre şekillenen bu yapılar, finans, telekomünikasyon ve enerji gibi bazı alanlarda oldukça gelişmiş ombudsmanlık düzenlemeleriyle öne çıkmaktadır. Bu bağlamda, çalışmanın odak

⁴⁰⁸ OFGEM için bkz. <<https://www.ofgem.gov.uk/complain-about-your-energy-supplier-0>> (Erişim tarihi 07.02.2025).

⁴⁰⁹ OFCOM için bakınız <<https://www.ofcom.org.uk/make-a-complaint/>> (Erişim tarihi 07.02.2025).

⁴¹⁰ A. Biard, "Impact of Directive 2013/11/EU on Consumer ADR Quality: Evidence from France and the UK", *Journal of Consumer Policy* 42, sy 1 (Mart 2019): 122.

⁴¹¹ Biard, 122.

⁴¹² Rekabet ve Piyasalar Kurumu (Competition & Markets Authority), Tüketiciler için Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü Direktifi ve Çevrimiçi Uyuşmazlık Çözümü Yönetmeliğinin Uygulanmasına İlişkin İstişareye Yanıt (3 Haziran 2014), 2-4. <https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5a7d8041e5274a676d53270b/CMA_response.pdf> (Erişim tarihi 07.02.2025).

⁴¹³ Cortés, "Consumer ADR in Spain and the United Kingdom", 87.

⁴¹⁴ İnşaat sektöründe faaliyet gösteren Yüksek İnşaatçılar Federasyonu (Federation of Master Builders-FMB) için bkz. <<https://www.fmb.org.uk/find-a-builder.html>> (Erişim tarihi 07.02.2025); İkinci el araç piyasasında yapılan işlemlerden doğan uyuşmazlıklar için arabuluculuk hizmeti veren "AA Cars" için bakınız <<https://www.theaa.com/cars/site/complaints>> (Erişim tarihi 07.02.2025).

noktası olan tüketici finansmanındaki uyuşmazlıklar, sektörel ombudsmanlık mekanizmalarının önemli bir uygulama alanını oluşturmaktadır.

Bir sonraki bölümde, özellikle finans sektöründe faaliyet gösteren ombudsmanlık sistemlerini inceleyerek, bu alandaki düzenlemelerin tüketiciler için sağladığı koruma mekanizmalarını ve çözüm süreçlerini ele alacağız.

3.3.4.2. Birleşik Krallık Hukukunda Tüketici Finans Uyuşmazlıklarında Ombudsmanlık

Birleşik Krallık'ta Bankacılık Ombudsmanı ilk olarak, 1986 yılında Yapı Toplulukları Yasası (Building Societies Act⁴¹⁵) kapsamında faaliyet göstermeye başlamıştır. 1988'de yürürlüğe giren Finansal Hizmetler Yasası (Financial Services Act⁴¹⁶) ile kişisel yatırım yetkilisi ombudsmanı ve yatırım ombudsmanı gibi yapılar kurulmuştur⁴¹⁷. Daha sonrasında 2000 yılında yürürlüğe giren Birleşik Krallık Finansal Hizmetler ve Piyasalar Yasası (Financial Services and Markets Act- FSMA⁴¹⁸) kapsamında, Finansal Ombudsman Hizmeti (Financial Ombudsman Service- FOS⁴¹⁹) kuruldu ve mevcut tüm finansal hizmet uyuşmazlık yapıları, 1 Aralık 2001'de FOS çatısı altında birleştirilmiştir⁴²⁰. Böylece, finansal hizmetler konusundaki uyuşmazlıklarda AUÇ yöntemi olarak tek yetkili kurum FOS olmuştur.

FOS, çok sektörlü eski düzenleyicilerin yerine, tek bir sektör düzenleyicisi olan Finansal Davranış Otoritesi (FCA) ile düzenleyici sistemin bir parçası olarak tasarlanmıştır⁴²¹. 2015 yılında “*Tüketici Uyuşmazlıkları İçin Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yönetmelikleri*” yasanın yürürlüğe girmesiyle birlikte, ilgili Kanun m.8

⁴¹⁵ 25 Temmuz 1986 tarihli Building Societies Act 1986 <<https://www.legislation.gov.uk/ukpga/1986/53/contents>> (Erişim tarihi 07.02.2025).

⁴¹⁶ 8 Nisan 1988 tarihli Finansal Hizmetler Yasası, No. 740 (C.22). <<https://www.legislation.gov.uk/uksi/1988/740/contents/made>> (Erişim tarihi 07.02.2025).

⁴¹⁷ Hodges, Benöhr, ve Creutzfeldt-Banda, *Consumer ADR in Europe*, 275.

⁴¹⁸ 14 Haziran 2000 tarihli Finansal Hizmetler ve Piyasalar Yasası <<https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2000/8/contents>> (Erişim tarihi 07.02.2025).

⁴¹⁹ Finansal Ombudsman Hizmeti için bkz. <<https://www.financial-ombudsman.org.uk/>> (Erişim tarihi 07.02.2025).

⁴²⁰ Davies Howard, “Reforming Financial Regulation: Progress and Priorities”, içinde *Regulating Financial Services and Markets in the Twenty First Century*, ed. Eilis Ferran ve Charles A. E. Goodhart (Hart Publishing, 2001), 20 vd.

⁴²¹ Hodges, Benöhr, ve Creutzfeldt-Banda, *Consumer ADR in Europe*, 274.

uyarınca FOS, FCA tarafından yetkili uyuşmazlık çözüm kuruluşu olarak onaylanmıştır.

FOS, zorunlu yetki alanı ve gönüllü yetki alanı olmak üzere iki temel yetki alanında faaliyet göstermektedir. Zorunlu yetki alanı, FSMA ve buna bağılı düzenlemeler çerçevesinde oluşturulmuş, FOS'un yetkisini kullanarak belirli şikayetleri ele aldığı yasal bir çerçeveyi ifade eder. FOS, bankacılık, sigorta, ipotek, emeklilik, tasarruf ve yatırımlar, kredi kartları, krediler, finansal danışmanlık ve hisse senetleri gibi çeşitli finansal ürünler ve hizmetler hakkındaki şikayetleri ele alır. Ayrıca, işletmelerin karar alma süreçleri ve yatırım performansı değerlendirmeleriyle ilgili şikayetleri de kapsar. İş yeri emeklilik planları gibi bazı istisnalar dışında, çok çeşitli konularda hizmet sunmaktadır⁴²².

Zorunlu yetki alanındaki, şikayetlerin çözüm sürecinde, ombudsman, olayın tüm koşullarını dikkate alarak şikayetleri adil ve makul bir şekilde değerlendirir. Alınan kararlar yazılı olarak hem şikayetçiye hem de şikâyet edilen tarafa iletilir; bu bildirimde kararın gerekçeleri açıklanır ve ombudsman tarafından imzalanır. Şikayetçi kararı kabul ettiğinde, karar her iki taraf için bağlayıcı ve nihai hale gelir. Ancak, kararı kabul ya da ret bildirimi belirlenen sürede yapılmadığında, reddedilmiş sayılır; yine de bazı özel durumlarda bu süre aşılabılır (FSMA m.228).

Gönüllü yetki alanı ise zorunlu yetki kapsamına girmeyen ancak FOS'a katılmayı tercih eden firmaların ve bireylerin faaliyetlerini kapsar⁴²³. Bu alan, finansal firmaların FOS'un sunduğu hizmetlere gönüllü olarak dahil olmasını sağlar ve genellikle uluslararası faaliyetler veya daha geniş kapsamlı hizmetler için tercih edilir. Gönüllü yetki kapsamında, şikayetçinin belirlenen kurallara uygun olması ve şikâyetin FOS tarafından ele alınmasını talep etmesi gerekir. Ayrıca, şikâyet konusu olay gerçekleştiği sırada firmanın FOS'a kayıtlı olması ve başvuru sırasında sistemden çekilmemiş olması şarttır. Gönüllü yetki kuralları, FOS tarafından belirlenir ve FCA tarafından onaylanır (FSMA m.227). Zorunlu ve gönüllü yetki alanları, FOS tüketici haklarının korunması ve finansal uyuşmazlıkların çözümünde temel mekanizmalarını oluşturan,

⁴²² FOS'un yetki alanı için bkz. <<https://www.handbook.fca.org.uk/handbook/DISP/2/?view=chapter#>> (Erişim tarihi 07.02.2025).

⁴²³ Hodges, Benöhr, ve Creutzfeldt-Banda, *Consumer ADR in Europe*, 276.

birbirini tamamlayan ancak farklı işlevlere sahip iki yapıdır. Zorunlu yetki alanı, daha sıkı bir yasal çerçeveye düzenlenmişken, gönüllü yetki alanı, firmaların kendi inisiyatifleriyle katılım sağladığı esnek bir yapı sunar.

Tüketiciler, öncelikle sorunu değerlendirme fırsatı vermek amacıyla şikayetlerini ilgili finansal hizmet şirketine iletmelidir⁴²⁴. FCA'nın yayınladığı “*Uyuşmazlık Çözümü: Şikayetler*” (Dispute Resolution: Complaints – DISP⁴²⁵) el kitabı m.1.6.2'ye göre eğer şirketin şikayete ilgili çözümü tatmin edici değilse ya da sekiz hafta içinde bir sonuç alınmazsa, şikayet Finansal FOS'a iletebilir. Ancak tüketiciler, şirketin nihai yanıt mektubunu aldıktan sonra altı ay içinde bu başvuruyu yapmalıdır (DISP 2.8.2).

Ombudsman tarafından alınan kararların reddedilmesi veya kabul edilmesi durumunda izlenecek süreçler net kurullarla belirlenmiştir. Tüketici, ombudsmanın kararını kabul etmezse, bu karar bağlayıcı olmaz ve taraflar konuyu mahkemeye taşıma hakkına sahiptir (DISP m.3.6.5, 3.6.6). Ancak ombudsmanın kararları mahkemede bağlayıcı bir delil teşkil etmez ve bağımsız olarak değerlendirilir (DISP m.3.7). Diğer yandan, tüketici Ombudsman kararını kabul ederse, bu karar firma için bağlayıcı ve nihai hale gelir (DISP m.4.2.6).

FOS'a başvuru için herhangi bir uyuşmazlık değeri kısıtlaması yoktur. Fakat FOS'un hükmedebileceği tazminat konusunda bir kısıtlamaya gidilmiştir. Yani, her ne kadar başvuru limitinde bir kısıtlama bulunmasa da hükmedilecek tazminatta bir üst sınır olduğu için fiili bir sınırlama mevcuttur. DISP m.3.7.4'e göre, ombudsmanın verebileceği en yüksek parasal tazminat miktarı, 1 Nisan 2019 ve sonrasında meydana gelen olaylar için başlangıçta £350,000 olarak belirlenmiştir. Ancak bu miktar, her yılın 1 Nisan'ında Tüketici Fiyat Endeksi'ndeki (CPI) artış oranına göre güncellenmekte ve en yakın £5,000 dilimine yuvarlanmaktadır. Güncel olarak, 1 Nisan 2024 itibarıyla bu sınır £430,000 olarak uygulanmaktadır⁴²⁶.

⁴²⁴ Eilis Ferran ve Charles A. E. Goodhart, *Regulating Financial Services and Markets in the Twenty First Century* (Hart Publishing, 2001), 5; Howard, “Reforming Financial Regulation: Progress and Priorities”, 20.

⁴²⁵ Uyuşmazlık Çözümü: Şikayetler (Dispute Resolution: Complaints – DISP) el kitabı için Bkz. <<https://www.handbook.fca.org.uk/handbook/DISP.pdf>> (Erişim tarihi 07.02.2025).

⁴²⁶ FOS'un hükmedilecek tazminata ilişkin üst sınırları ilişkin bkz. <<https://www.financial-ombudsman.org.uk/consumers/expect/compensation>> (Erişim tarihi 14.03.2025).

FOS'un 2023-2024 yılı için yayınlamış olduđu rapora göre, toplamda 181.991 Őikâyet almıřtır. Bu Őikayetlerin 175.163'ü Birleřik Krallık içinden, 6.828'i ise Birleřik Krallık dıřından gelmiřtir. Őikayetler tűrlerine gűre deęerlendirildięinde, en yűksek oranla bankacılık ve tűketiciler kredisi alanında 129.090, sigorta ile ilgili 42.828 ve emeklilikle ilgili 5.616 Őikâyet kaydedilmiřtir. Ombudsmanlık, toplamda 794 Őikâyeti reddetmiřtir. Bu Őikayetlerin %50,9'u AU mekanizmasının etkinlięini⁴²⁷ engelleyebileceęi gerekçesiyle, %27,6'sı ise daha űnce mahkemede űzűmlenmiř olması nedeniyle reddedilmiřtir. Bunun yanı sıra, Őikâyet űzűm sűresi yaklařık 43 gűn olarak kaydedilmiřtir⁴²⁸.

FOS tűketiciler açısından űcretsiz hizmet vermektedir. Bu baęlamda, kurum operasyonel maliyetlerini karřılamak ve sűrdűrűlebilir bir finansman saęlamak amacıyla farklı gelir kaynaklarına sahiptir. Zorunlu katılım kapsamında, finansal hizmet saęlayıcılarından yıllık katkı űcreti alınmakta ve bu űcretler kurumun temel faaliyetlerini finanse etmektedir (FSMA 234). Ayrıca, FSMA Őema- 17 uyarınca, belirli bir eřik deęerini ařan her Őikâyet için firmalardan ek űcret talep edilmekte ve gűnűllű yetki alanına dahil olan firmalar da sisteme katılımları karřılıęında űcret űdemektedir.

Ezcűmle, finansal hizmetler alanındaki uyuřmazlıklarına iliřkin tek yetkili AU hizmeti FOS'tur. Kurum, zorunlu ile gűnűllű yetki alanlarında faaliyet gűstermektedir. Zorunlu yetki alanı yasal bir çerçevede dűzenlenirken, gűnűllű yetki alanı firmaların kendi inisiyatifleriyle katılmasını saęlar. Ombudsman kararları tűketiciler için űcretsiz olup, belirli Őikayetler için finansal sınırlar içermektedir. FOS'un faaliyetleri, dűzenleyici otorite FCA ile koordinasyon içinde yűrűtűlmektedir.

3.3.4.3. Birleřik Krallık Hukukunda Tűketiciler Uyuřmazlıklarında Tahkim

⁴²⁷ Őrneęin, FOS tarafından daha űnce alınmıř vakalar veya firmaların iflas dűzenlemesine girdięi vakalar kurumun etkinlięini engelledięi açısından sayılmaktadır.

⁴²⁸ Alternatif Uyuřmazlık űzűmű- yıllık faaliyet raporu 2023/2024. <<https://www.financial-ombudsman.org.uk/files/324453/Alternative-Dispute-Resolution-annual-activity-report-2023-2024.pdf>> (Eriřim tarihi 07.02.2025).

1996 tarihli Tahkim Kanunu (Arbitration Act 1996⁴²⁹), Birleşik Krallık'taki tahkim hukukunun temel yasal çerçevesini oluşturur. Bu Kanun, UNCITRAL Uluslararası Ticari Tahkim Model Kanunu'nu resmen benimsememiş olmasına rağmen, prensiplerinden önemli ölçüde etkilenmiştir⁴³⁰.

Birleşik Krallık Tahkim Kanunu “*tahkime elverişlilik*” terimini tanımlamayı tercih etmemiştir. Lakin, Birleşik Krallık Tahkim Kanunu m.103/3'e göre bir yabancı tahkim kararının, Birleşik Krallık hukukuna göre tahkime elverişli olmayan bir konuya ilişkin olması halinde tanınmasını veya icra edilmesi reddedilecektir.

Bazı akademisyenler, tahkime elverişliliğin tanımlanmasının zor olduğunu, bunun nedeninin uyuşmazlıkların ve hukuk sistemlerinin çeşitliliği olduğunu ifade etmişlerdir⁴³¹. Evrensel kabul gören bir yapının eksikliği nedeniyle, tahkime elverişsiz konuların kesin bir listeye belirlenemeyeceği ve tahkime elverişliliğin genel uygulamalar çerçevesinde değerlendirilmesi gerektiği ifade edilmiştir⁴³². Yani, temel ilke, uygulanabilir bir tahkim kararıyla çözülebilecek haklara ilişkin her türlü uyuşmazlığın tahkime elverişli olduğudur⁴³³.

Birleşik Krallık Tahkim Kanunu m. 89'a göre, tüketici uyuşmazlıklarına ilişkin tahkim sözleşmeleri 2015 tarihli Tüketici Hakları Yasası'nın (Consumer Rights Act 2015⁴³⁴) haksız şartlar hükümleri çerçevesinde değerlendirilmektedir. Tahkim sözleşmesi nerede yapılırsa yapılsın veya hangi hukuka tabi olursa olsun, bu hükümlerin uygulanabileceği belirtilmiştir.

⁴²⁹ 17 Haziran 1996 tarihli Tahkim Kanunu <<https://www.legislation.gov.uk/ukpga/1996/23/contents>> (Erişim tarihi 07.02.2025).

⁴³⁰ L. J. Saville, “Departmental Advisory Committee on Arbitration Law 1996 Report on the Arbitration Bill”, *Arbitration International* 13, sy 3 (01 Eylül 1997): 276.

⁴³¹ M.J. Mustill ve S.C. Boyd, *Commercial Arbitration: 2001 Companion Volume to the Second Edition*, Commercial arbitration : 2001 companion volume to the second edition (Butterworths, 2001), 70-71.

⁴³² Mustill ve Boyd, 71.

⁴³³ Fabien Gélinas ve Leyla Bahmany, “Chapter 4: Report on England and Wales”, içinde *Arbitrability: Fundamentals and Major Approaches* (Kluwer Law International, 2023), Para 5; Mustill ve Boyd, *Commercial Arbitration: 2001 Companion Volume to the Second Edition*, 149-50.

⁴³⁴ 26 Mart 2015 tarihli Tüketici Hakları Yasası <<https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/contents>> (Erişim tarihi 07.02.2025).

Birleşik Krallık Tahkim Kanunu m. 91'e göre, parasal taleplerle ilgili belirli bir sınırın altındaki durumlarda tahkim sözleşmelerini haksız olarak değerlendirilmektedir. İlgili madde uyarınca, £5,000 veya daha az tutarındaki talepleri içeren tüketici uyuşmazlıklarına ilişkin tahkim sözleşmeleri, doğrudan olarak haksız kabul edilmekte ve tüketiciye karşı ileri sürülememektedir. Özellikle, bir tahkim maddesi tüketicinin mahkemeye başvurma hakkını engelliyor veya zorlaştırıyorsa, hakem ücretleri talep tutarına kıyasla yüksekse ve tahkim maddesinin etkileri sıradan bir tüketici tarafından fark edilemeyecek şekilde düzenlenmişse, bu madde haksız olarak değerlendirilebilir⁴³⁵.

Sonuç olarak, Birleşik Krallık Tahkim Kanunu, "*tahkime elverişlilik*" terimini tanımlamaz. Buna karşın, Birleşik Krallık Tahkim Kanunu m.103/3, tahkime elverişli olmayan konulara ilişkin yabancı tahkim kararlarının tanınmasını veya icrasının reddedileceğini düzenlemiştir. Tüketici uyuşmazlıkları için, Birleşik Krallık Tahkim Kanunu m.89, tahkim sözleşmelerini Birleşik Krallık Tüketici Hakları Yasası'nın haksız şartlar hükümleri doğrultusunda değerlendirir ve bu hükümlerin her durumda uygulanabileceğini belirtir. Birleşik Krallık Tüketici Hakları Yasası m.91'e göre, £5,000 veya daha az tutarındaki talepler için tahkim sözleşmelerini otomatik olarak haksız kabul eder ve tüketiciye karşı uygulanamaz hale getirir. Ayrıca, tüketicinin mahkemeye başvurma hakkını engelleyen, hakem ücretleri talep tutarına göre yüksek olan veya sıradan bir tüketicinin anlayamayacağı şekilde düzenlenen tahkim maddeleri de haksız sayılabilir.

3.3.5. ABD Hukuku

ABD'de tüketici kredileriyle ilgili uyuşmazlıkların çözümünde AUÇ yöntemlerinin uygulanabilirliği hem federal hem de eyalet düzeyindeki yasal düzenlemelere bağlıdır. Bu nedenle, spesifik bir uyuşmazlık durumunda ilgili eyaletin yasalarının incelenmesi önemlidir. Eyalet düzenlemeleri birbirinden farklılık gösterebilir. Ama genel olarak, her eyalette arabuluculuk, ombudsman ve endüstri bazlı uyuşmazlık çözüm yöntemleri bulunmaktadır. Arabuluculuk, uzlaştırma ve ombudsmanlık süreçleri, ancak tarafların gönüllü olarak kabul edip uymasıyla nihai ve bağlayıcı sonuca ulaşır. Biz bu bölümde,

⁴³⁵ Mylerist Builders Limited v Mrs. G Buck [2008] EWHC 2172 TCC <<https://vlex.co.uk/vid/mylerist-builders-ltd-v-793785737>> (Erişim tarihi 07.02.2025).

her bir AUÇ yöntemi üzerinde durmaktansa, ABD’de uygulanan tüketici tahkimi üzerinde duracağız.

ABD’de tüketiciler ile şirketler arasındaki uyuşmazlıkların çözümünde tahkim, giderek daha yaygın bir başvuru yolu haline gelmektedir. Özellikle son birkaç yılda yaşanan yasal ve yapısal değişimler, tahkim mekanizmasının, taraflar arasındaki anlaşmazlıkları daha hızlı, gizli ve genellikle daha az maliyetli bir biçimde çözmesine zemin hazırlamıştır. Bu gelişimin kaynağında, büyük ölçüde Federal Tahkim Yasası’nın (Federal Arbitration Act - FAA) yetki alanını genişleten bir dizi Amerikan Yüksek Mahkeme kararı bulunmaktadır⁴³⁶. 1980’lerden itibaren alınan bu kararlar, tahkim sözleşmelerine mahkemelerce daha güçlü bir koruma sağlarken, eyalet yasalarının tahkim maddelerini geçersiz kılma girişimlerini önemli ölçüde sınırlamıştır⁴³⁷.

ABD’de başlangıçta, tüketici tahkimi hakkında usule ilişkin kısıtlamalar, olası tarafsızlık endişeleri ve şeffaflık eksikliği gibi nedenlerle davacılar açısından mahkeme yargılamalarına kıyasla daha az avantajlı bir alternatif olarak değerlendirilmekteydi⁴³⁸. Bununla birlikte, tahkim savunucuları, sürecin hızlı, esnek ve görece daha uygun maliyetli olmasının, tüketiciler için hak taleplerini takip edebilecekleri daha erişilebilir bir yargılama ortamı sunduğunu ileri sürmüşlerdir⁴³⁹.

Son yıllarda Amerikan Yüksek Mahkemesi, özellikle toplu davalardan feragat içeren tüketici sözleşmelerinde bile tahkim sözleşmelerinin bağlayıcılığını vurgulayarak yaklaşımını önemli ölçüde değiştirmiştir. Bu tutum, *Allied-Bruce Terminex v.*

⁴³⁶ David Horton ve Andrea Cann Chandrasekher, “After the Revolution: An Empirical Study of Consumer Arbitration”, *Georgetown Law Journal* 104, sy 436 (2015): 57.

⁴³⁷ James H Call, “Arbitration Outcomes and Employer Size in the Context of the American Arbitration Association 2010-2020” (New York, Hunter College, 2022), 2; Horton ve Chandrasekher, “After the Revolution: An Empirical Study of Consumer Arbitration”, 57; Fabien Gélinas ve Leyla Bahmany, “Chapter 4: Report on United States of America”, içinde *Arbitrability: Fundamentals and Major Approaches* (Kluwer Law International, 2023), para 25.

⁴³⁸ Horton ve Chandrasekher, “After the Revolution: An Empirical Study of Consumer Arbitration”, 64.

⁴³⁹ Peter B Rutledge, “Who Can Be Against Fairness? The Case Against the Arbitration Fairness Act”, *Cardozo Journal of Conflict Resolution*, 2008, 277-78.

Dobson⁴⁴⁰, AT&T Mobility v. Concepcion⁴⁴¹ ve American Express Co. v. Italian Colors Rest⁴⁴² gibi davalarla pekiştirilmiş, eyaletlerin tüketici tahkimine yönelik düzenleyici yetkisini büyük ölçüde kısıtlamıştır⁴⁴³.

Amerika’da federal anlamda tüketici tahkimi yapan kuruluşların başında Amerikan Tahkim Birliği (American Arbitration Association- AAA) gelmektedir. AAA’nın kendi tahkim usulü kuralları bulunmakta olup, tüm süreç detaylıca kurallarda belirtilmiştir⁴⁴⁴. AAA ücret kuralları uyarınca, tüketiciden alınacak dosyalama ücreti genellikle 225 ABD doları ile sınırlandırılmıştır. İşletmeler hem kendi dosyalama ücretlerini hem de dava yönetimi, duruşma, hakem ücreti, hakem yolculuk masrafları ve gerekiyorsa salon kiralama gibi tüm ek maliyetleri ödemekle yükümlüdür. İşletmenin bu ödemeleri yapmaması durumunda AAA, gelecekte o işletmeyle ilgili tüketici tahkimlerini yürütmeyi reddedebilir. Bazı eyaletlerde (örneğin Kaliforniya⁴⁴⁵ ve New Jersey⁴⁴⁶), aylık geliri belirli bir eşik altındaki tüketiciler tahkim ücretlerinden muaf tutulmaktadır.

AAA, bazı eyalet kanunları uyarınca her 3 ayda bir tüketici ve iş tahkim istatistiklerini yayınlamakla yükümlüdür. Bu istatistikler uyarınca 2019 tarihinden itibaren 193.100 tüketici ve iş tahkimi dosyası AAA’da görülmüştür⁴⁴⁷.

⁴⁴⁰ Allied-Bruce Terminix Cos. v. Dobson, 513 U.S. 265 (1995). <<https://supreme.justia.com/cases/federal/us/513/265/>> (Erişim tarihi 07.02.2025).

⁴⁴¹ AT&T Mobility LLC v. Concepcion, 563 U.S. 333 (2011). <<https://supreme.justia.com/cases/federal/us/563/333/>> (Erişim tarihi 07.02.2025).

⁴⁴² American Express Co. v. Italian Colors Restaurant, 570 U.S. 228 (2013). <<https://supreme.justia.com/cases/federal/us/570/228/>> (Erişim tarihi 07.02.2025).

⁴⁴³ Gélinas ve Bahmany, “Chapter 4: Report on United States of America”, para 25.

⁴⁴⁴ American Arbitration Association. *Consumer Arbitration Rules*. Yürürlüğe giriş tarihi 1 Eylül 2014; güncellenme tarihi 1 Eylül 2015. Erişim 12 Aralık 2024. <https://www.adr.org/sites/default/files/Consumer-Rules-Web_0.pdf>.

⁴⁴⁵ Kaliforniya Medeni Usul Kanunu'nun 1284.3 bölümü uyarınca, aylık brüt geliri federal yoksulluk sınırının %300'ünden az olan tüketiciler, hakem ücretleri hariç olmak üzere tüm ücret ve masraflardan muafırlar. <https://leginfo.ca.gov/faces/codes_displayText.xhtml?lawCode=CCP&division=&title=9.&part=3.&chapter=3.&article=> (Erişim tarihi 09.02.2025).

⁴⁴⁶ New Jersey Tüzüğü § 2A:23B-1 ve devamı uyarınca, aylık brüt geliri federal yoksulluk sınırının %300'ünden az olan tüketiciler, hakem ücretleri hariç olmak üzere tahkim ücretleri ve masraflarından muafırlar. <<https://casetext.com/statute/new-jersey-statutes/title-2a-administration-of-civil-and-criminal-justice/chapter-2a23b>> (Erişim tarihi 09.02.2025).

⁴⁴⁷ American Arbitration Association. *AAA Consumer and Employment Arbitration Statistics*. Erişim 12 Aralık 2024. <<https://www.adr.org/consumer>>.

Tüketici tahkiminin giderek daha fazla kullanılması, tüketici haklarını savunan çevreler ve bazı hukuk akademisyenleri tarafından eleştirilmektedir⁴⁴⁸. Öncelikle, ürün ve hizmet sözleşmelerinde sıkça rastlanan zorunlu tahkim hükümleri, tüketicilerin tarafsız bir jüri önünde yargılanma hakkını elinden alarak adalete erişim imkanını daralttığı söylenmektedir⁴⁴⁹. Bu durum, tüketicilerin yasal haklarını etkin biçimde savunmalarını güçleştirdiği gibi, genellikle şirketlerin lehine işleyen bir sürece neden olduğu, tahkim yargılamalarındaki şeffaflık eksikliği, sistemin adilliyinin değerlendirilmesini ve olası yapısal sorunların tespitini zorlaştırdığı ifade edilmektedir⁴⁵⁰. Bunun yanı sıra, tahkime başvurma maliyeti, özellikle düşük meblağlı talepleri olan tüketiciler için caydırıcı bir etki yaratabilir⁴⁵¹. Son olarak, Amerika’da tüketici tahkiminde en çok eleştirilen konuların başında tekrar eden katılımcılar gelmektedir. Tekrar eden katılımcıların, özellikle kurumsal ölçekte hizmet sunan şirketlerin, tahkim mekanizmasında kazandıkları tecrübe ve kaynak üstünlüğü; bireysel tüketicilere oranla bariz bir avantaj sağladığı ifade edilmektedir⁴⁵². Sonuçta, tekrarlanan işlemlerde sistemin dilini, kurallarını ve hakemleri daha iyi tanıyan şirketler, tüketicilerin haklarını tam anlamıyla kullanmasını güçleştirmektedir. Bu dengesiz güç ilişkisi, tüketicilerin tahkim masasındaki müzakere pozisyonunu zayıflatmakta ve hakkaniyetli çözümleri tehlikeye atmaktadır.

Nitekim 2018 yılında yapılan ampirik bir çalışma, tüketici tahkimlerinde tekrar eden davalıların daha yüksek kazanma oranlarına sahip olduğunu göstermektedir; ancak bu avantajın, tahkim sürecinde kazanılan tecrübeden ziyade şirketlerin kendi

⁴⁴⁸ Horton ve Chandrasekher, “After the Revolution: An Empirical Study of Consumer Arbitration”, 57 vd.; Shauhin A. Talesh ve Peter C. Alter, “The Devil Is in the Details: How Arbitration System Design and Training Facilitate and Inhibit Repeat-player Advantages in Private and State-run Arbitration Hearings”, *Law & Policy* 42, sy 4 (Ekim 2020): 315-16, <https://doi.org/10.1111/lapo.12155>.

⁴⁴⁹ Horton ve Chandrasekher, “After the Revolution: An Empirical Study of Consumer Arbitration”, 57 vd.; Talesh ve Alter, “The Devil Is in the Details”, 315-16.

⁴⁵⁰ Rutledge, “Who Can Be Against Fairness? The Case Against the Arbitration Fairness Act”, 276.

⁴⁵¹ Horton ve Chandrasekher, “After the Revolution: An Empirical Study of Consumer Arbitration”, 84; Katherine V W Stone ve Alexander J S Colvin, “Mandatory Arbitration Deprives Workers and Consumers of Their Rights”, Briefing Paper (Economic Policy Institute, Aralık 2015), 3-4, <https://www.epi.org/publication/the-arbitration-epidemic/>.

⁴⁵² Alexander J.S. Colvin ve Mark D. Gough, “Mandatory Employment Arbitration”, *Annual Review of Law and Social Science* 19, sy 1 (13 Ekim 2023): 136-37; Bingham, “Bingham - Employment Arbitration The Repeat Player Effect.pdf”, 189 vd.; Lisa B. Bingham ve Lisa Blomgren Amsler, “Employment Arbitration: The Repeat Player Effect”, içinde *Discussions in Dispute Resolution: The Foundational Articles*, ed. Art Hinshaw, Andrea Kupfer Schneider, ve Sarah Rudolph Cole (New York: Oxford University Press, 2021), 273 vd., <https://doi.org/10.1093/oso/9780197513248.003.0056>.

niteliklerinden kaynaklandığı öne sürülmektedir⁴⁵³. “Deneyim hipotezi” (experience hypothesis), tekrar eden aktörlerin tahkimle özgül norm ve prosedürlere hâkimiyetlerinin ve hakemlerin gelecekteki iş kazanma isteğinin, onların lehine kararlar doğurabileceğini savunurken; “davalı-özgül hipotez” (defendant-specific hypothesis), bu avantajın büyük, güçlü, iyi temsil edilen şirketlerin doğasında var olan özelliklerine dayandığını ileri sürmektedir⁴⁵⁴. Söz konusu çalışmada AAA verileri incelenmiş olup, “tekrar eden oyuncu” olmanın tüketici lehine kazanma olasılığını düşürdüğü, ancak tecrübe ölçütleri (tekrar sayısının artması arttıkça) bu olumsuz etkinin anlamlı şekilde büyümediği ortaya konmuştur. Böylelikle araştırmacılar, şirketin yapısal özelliklerini sabit tuttuklarında, tecrübenin etkisinin ortadan kalktığını gözlemlemiş, bu durumun tekrar eden davalıların avantajının, tahkimde biriktirdikleri tecrübelerden çok, kendilerine özgü yapısal ve kurumsal faktörlerden kaynaklandığına işaret ettiğini belirtmişlerdir⁴⁵⁵.

3.4. Türkiye’de Tasarruf Finansman Sözleşmesi Özelinde Tüketici Finansman Uyuşmazlıklarının Çözüm Yöntemleri

3.4.1. Genel Olarak

Tüketici finansmanı uyuşmazlıkları, faiz oranları, erken ödeme cezaları veya temerrüt halleri gibi sözleşme koşullarından doğabilecek anlaşmazlıklardan gerçekleşebilir⁴⁵⁶. Tasarruf finansman sözleşmesinden doğan uyuşmazlıkların önemli bir kısmı organizasyon ücretinin iadesi, tahsisatın vaadedilen tarihte sağlanamaması, tahsisat zamanında konulan teminatın kabulü, tahsisat konusunun ve tutarının değiştirilmesinden kaynaklanmaktadır.

Tüketici finansmanı uyuşmazlıklarının çözümünde farklı yöntemlere başvurulabilir. Tarafların doğrudan iletişime geçerek sözleşme şartlarını uyarlaması veya yapılandırması, refinansman ve sözleşme değişikliği olanağına ilişkin müzakere ve

⁴⁵³ Andrea Chandrasekher ve David Horton, “Empirically Investigating the Source of the Repeat Player Effect in Consumer Arbitration”, *SSRN Electronic Journal*, 2019, 20.

⁴⁵⁴ Chandrasekher ve Horton, 12.

⁴⁵⁵ Chandrasekher ve Horton, 17 vd.

⁴⁵⁶ Sezer Çabri, *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi*, 2. bs (Ankara: Adalet Yayınevi, 2021), 614; İ. Yılmaz Aslan, *Tüketici Hukuku: 6502 Sayılı Kanuna Göre*, 4. baskı (Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım, 2014), 392.

uzlaşma yolu her zaman mümkündür. Eğer taraflar doğrudan görüşme ile uyuşmazlıklarını gideremezlerse, diğer uyuşmazlık çözüm yöntemlerine başvurabilirler. Bunlar, tüketici hakem heyeti, arabuluculuk ve mahkeme yolu ile çözüm olabilir.

Türkiye’de tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde satın alınan mal veya hizmetin değeri ile ilgili ikili bir sistem bulunmaktadır. Tüketicinin satın aldığı mal veya hizmetin değeri, uyuşmazlığın hangi mercide çözüleceğini belirlemektedir. Bu çerçevede, uyuşmazlıklar ya Tüketici Hakem Heyetlerinde (THH) ya da mahkemelerde karara bağlanmaktadır.

Uyuşmazlıkların hangi mercie taşınacağı, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (TKHK) m.68 ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği⁴⁵⁷ m.6 hükümlerine göre her yıl Ticaret Bakanlığı tarafından belirlenen parasal sınırlara bağlıdır. 2025 yılı için Ticaret Bakanlığı’nın yayınladığı tebliğe göre, değeri 149.000 TL’nin altında olan uyuşmazlıklarda İl veya İlçe Tüketici Hakem Heyetlerine başvuru yapılabilir⁴⁵⁸. Eğer uyuşmazlık değeri bu tutarın üzerinde ise, tarafların mahkemeye başvurması gerekir. Bununla birlikte, Hukuk Muhakemeleri Kanunu ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun⁴⁵⁹ ile getirilen TKHK m.73/A hükmü uyarınca, tüketici mahkemelerinde açılacak davalarda, dava açmadan önce arabulucuya başvurma şartı getirilmiştir. Kısacası, uyuşmazlık bedeli 149.000 TL’nin altındaysa, doğrudan Tüketici Hakem Heyetine; uyuşmazlık bedeli 149.000 TL’nin üzerindeyse, öncelikle arabulucuya başvurulması, arabuluculuk sonucu uzlaşma sağlanamazsa mahkemeye gidilmesi gerekmektedir.

Bu yöntemlerin dışında, tüketici finansmanı uyuşmazlıklarında başvurabilecek bir diğer çözüm mekanizması Türkiye Bankalar Birliği bünyesinde kurulan bireysel müşteri hakem heyetleridir (BMHH). BMHH, 5411 sayılı Bankacılık Kanunu⁴⁶⁰ m.

⁴⁵⁷ 21.09.2022 tarih ve 31960 sayılı Resmî Gazete’de yayınlanan Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği

⁴⁵⁸ 20.12.2024 tarih ve 32758 sayılı Resmî Gazete’de yayınlanan 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 68’inci ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6’ncı Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğ.

⁴⁵⁹ 28.07.2020 tarih ve 31199 sayılı Resmî Gazete’de yayınlanan 7251 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun.

⁴⁶⁰ 01.11.2005 tarih ve 25983 sayılı Resmî Gazete’de yayınlanan 5411 sayılı Bankacılık Kanunu.

80/J uyarınca kurulmuştur. İlgili madde ihtiyari bir mekanizma öngörmekte ve tarafların diğer başvuru yollarını kapatmamaktadır. Ayrıca, ilgili maddenin tanıdığı yetki doğrultusunda bireysel müşteri hakem heyetinin oluşumu, yetki, görev ve sorumlulukları ile ilişkin usul ve esasları düzenlemek için Bireysel Müşteri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ⁴⁶¹ çıkarılmıştır. BMHH'lerin yetki alanı birlik üyeleri ve bireysel müşteriler ile sınırlıdır. Yani, ticari, zirai veya tüzel kişilerden gelen başvurular kapsam dışındadır.

BMHH hakkındaki tebliğ m.8 ve 9 uyarınca, bireysel müşteri, önce ilgili bankanın genel müdürlüğüne veya şubesine başvurmalıdır. Sorunun çözülememesi durumunda, BMHH'ye başvurabilir. Hakem heyeti, başvuruyu en geç 90 gün içinde karara bağlar ve karar, taraflara 20 gün içinde bildirilir. İlgili tebliğ m.7 uyarınca, BMHH'ye başvurmadan önce veya başvurduktan sonra yargıya, sigorta tahkim komisyonuna veya tüketici hakem heyetlerine intikal etmiş olan uyuşmazlıklar BMHH tarafından incelenmez⁴⁶².

BMHH'nin verdiği kararlar BMHH hakkındaki tebliğ m.12 uyarınca, bankalar belirli bir miktara kadar kararlara uymakla yükümlüdür. Hakem Heyeti kararları, 2024 yılı için 27.071 TL'ye kadar olan tutarlar bankalar açısından bağlayıcı olup, bu limit her yıl ocak ayında TÜİK'in yayımladığı yıllık tüketici fiyat endeksi oranında güncellenmektedir. Fakat BMHH hakkındaki tebliğ m. 12 uyarınca, verilen bu karara karşı yargı yolu açık olmakla birlikte bankalar tarafından uygulanır denmektedir. Bu bağlamda, BMHH'nin vermiş olduğu kararlara karşı hem bankalar hem de bireysel müşteriler açısından yargı yolu açıktır. Yani verilen karar kesin hüküm ve sonuçlarını doğurmayacaktır⁴⁶³. BMHH yönteminin yargıya başvurma hakkını ortadan kaldırmadığı ve verilen kararlar kesin hüküm sonucu doğurmadığından bu faaliyet bir

⁴⁶¹ Türkiye Bankalar Birliği, *Bireysel Müşteri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ*, <https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/Dokuman/813/Musteri_Sikayetleri_Hakem_Heyetinin_Olusu_mu_Calisma_Esas_ve_Usulleri_Hakkinda_Tebliğ1.pdf> (Erişim tarihi 08.02.2025).

⁴⁶² Gökçen Topuz, *Tüketici Mahkemeleri* (Yetkin Yayınları, 2018), 25.

⁴⁶³ Zeynep Bahadır, "Türkiye Bankalar Birliği Bireysel Müşteri Hakem Heyeti", *İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 10, sy 2 (31 Aralık 2019): 701; İzgi, *Türk Hukukunda Tahkim Benzeri Uyuşmazlık Çözüm Yolları*, 244.

hakem yargılaması değildir⁴⁶⁴. Dolayısıyla, BMHH'ye başvuru zamanışımını kesmemektedir⁴⁶⁵. Bu yüzden, BMHH, kamu düzenine aykırılık teşkil etmediği ve tarafların tasarruf yetkisi kapsamında olduğu sürece, alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi olarak kabul edilmelidir⁴⁶⁶.

Ancak, mevcut sistemin etkinliği, belirlenen parasal sınırın düşük olması ve alınan kararların bağlayıcılığının sınırlı olması nedeniyle kısıtlıdır. Daha etkili bir çözüm mekanizması sağlanabilmesi için, parasal sınırın artırılması ve BMHH kararlarının bağlayıcılığının güçlendirilmesi gereklidir. En azından Birleşik Krallık'taki finans uyuşmazlıklarındaki ombudsmanlık gibi bankalar açısından bağlayıcı kalmakla birlikte parasal sınır artırılabilir. Fakat, 2019 yılında yapılan bir çalışmada, BMHH kararlarının müşteri lehine sonuçlanma oranları yıllar içinde azalmıştır⁴⁶⁷. BMHH heyetinin, Türkiye Bankalar Birliği ve BDDK temsilcilerinden oluştuğundan tarafsızlık eleştirileri yapılmaktadır. Bu yüzden, etkili bir mekanizma kurulması isteniyorsa tarafsızlık ve bağımsızlığın dikkate alınması gereklidir.

BMHH'ler sadece Türkiye Bankalar Birliği üyelerine hizmet verdikleri için, Tasarruf Finansman Şirketleri ve onların müşterileri bu mekanizmadan yararlanmayacaklardır. Bu bağlamda, tüketici finansmanı uyuşmazlıklarının çözümünde tasarruf finansman sözleşmesi açısından farklı çözüm yolları incelenecektir. İlk olarak, tüketici hakem heyetlerinin bu tür uyuşmazlıklardaki rolü ve işleyişi ele alınacak; ardından dava şartı arabuluculuk uygulaması kapsamında tarafların anlaşmazlıklarını çözme süreçleri değerlendirilecektir. Daha sonrasında, uyuşmazlıkların mahkeme yoluyla çözümüne ilişkin prosedür ve hukuki süreçlerden kısaca bahsedilecektir. Çünkü, bu çalışmanın konusunu alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri oluşturmaktadır. Son olarak, Türkiye'de tüketici uyuşmazlıkları tahkime elverişli mi değil mi, elverişli kabul edilirse ne tür prosedürler izlenir bunlara değinilecektir.

⁴⁶⁴ Bahadır, "Türkiye Bankalar Birliği Bireysel Müşteri Hakem Heyeti", 201; İzgi, *Türk Hukukunda Tahkim Benzeri Uyuşmazlık Çözüm Yolları*, 242.

⁴⁶⁵ Bahadır, "Türkiye Bankalar Birliği Bireysel Müşteri Hakem Heyeti", 709.

⁴⁶⁶ Bahadır, 703.

⁴⁶⁷ Derviş Boztosun, Selahattin Koç, ve Barış Aksoy, "Türkiye'de Banka ve Sigorta İşlemlerinden Kaynaklanan Uyuşmazlıkların Çözümünde Tahkim Uygulaması", *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, sy 83 (01 Temmuz 2019): 227.

3.4.2. Tüketici Hakem Heyetleri

THH'ler 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun⁴⁶⁸ m.22 ile Türk Hukuk sistemine girmiştir. Başlangıçta, bu heyetlerin kararları, yalnızca mahkemelere tavsiye niteliğinde olup bağlayıcı değildi. Ancak, 2003 yılında 4822 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun⁴⁶⁹ ile yapılan yasal düzenlemelerle hakem heyetlerinin yetkileri güçlendirilmiş ve belirli bir parasal sınırın altındaki uyuşmazlıklarda verdikleri kararlar bağlayıcı hale getirilmiştir⁴⁷⁰. Daha sonrasında bu uygulama TKHK m. 66 uyarınca devam ettirilmiş ve Ticaret Bakanlığı tarafından, her il merkezinde ve belirli kriterleri karşılayan ilçe merkezlerinde en az bir tüketici hakem heyeti kurulmuştur.

THH'lerin hukuki niteliği doktrinde oldukça tartışılmıştır. Bazı görüşler, THH'yi bir tür zorunlu tahkim mekanizması olarak değerlendirmektedir. Bunun temel nedeni, belirli bir parasal sınırın altındaki uyuşmazlıklarda tüketicilerin bu heyetlere başvuru yapmasının zorunlu olmasıdır⁴⁷¹. Ayrıca, THH kararlarının bağlayıcı olması ve icra edilebilirliği de bu bakış açısını desteklemektedir⁴⁷². Ancak, bu görüş eleştirilere de açıktır. Örneğin, tarafların hakemleri seçme hakkının olmaması, klasik tahkim ilkeleriyle çelişmektedir⁴⁷³.

⁴⁶⁸ 08.03.1995 tarih ve 22221 sayılı Resmî Gazete'de yayınlanan 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun.

⁴⁶⁹ 14.03.2003 tarih ve 25048 sayılı Resmî Gazete'de yayınlanan 4822 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun.

⁴⁷⁰ Hakan Pekcanitez, "Tüketici Sorunları Hakem Heyeti", *İzmir Barosu Dergisi*, sy 3 (1996): 56; Ali Cem Budak, "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Tüketici Hakem Heyetleri", *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 16, sy 77 (2014): 77.

⁴⁷¹ Nagihan Tandoğan Özbaykal, "Tüketici Hakem Heyetlerinde İtirazın İptali Davası Sorunu ve 7063 Sayılı Kanun Sonrasında Verilen Yargı Kararlarının Değerlendirilmesi", *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi* 26, sy 1 (25 Haziran 2020): 476; Topuz, *Tüketici Mahkemeleri*, 26; Alper Uyumaz, "Tüketici Hukukundan Doğan Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yolları", *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 20, sy SUHFD (25 Temmuz 2012): 122-23; Sema Taşpınar Ayvaz, "Tüketici Hakem Heyetlerinin Hukuki Niteliği", içinde *Tüketici Hukukunda Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin Güncel Sorunlar ve Çözüm Önerileri Sempozyumu* (Seçkin Yayıncılık, 2018), 47.

⁴⁷² Murat Atalı, "6502 sayılı Kanun'un Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerine İlişkin Hükümlerinin Değerlendirilmesi", içinde *Prof. Dr. Ejder Yılmaz'a Armağan*, ed. Emel Hanağası ve Mustafa Göksu (Yetkin Basım Yayım ve Dağıtım, 2014), 411-12; İbrahim Ermenek, "Ermenek - Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Sorunlara İlişkin Çözüm Önerileri.pdf", *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 17, sy 2 (2013): 580.

⁴⁷³ Budak, "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Tüketici Hakem Heyetleri", 79; Altay İltan Aktürk ve Ayşe Acar Umut, "Tüketici Hakem Heyetleri ve İşleyişine Genel Bir Bakış", *İstanbul Aydın Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 5, sy 1 (2019): 29.

Diğer bir görüşe göre, resmi bir yapıya sahip olmalarına rağmen tüketici hakem heyetleri, bağımsız bir üçüncü taraf olarak hareket ettikleri ve uyuşmazlıkları dava aşamasına gelmeden çözüme kavuşturdukları için alternatif bir uyuşmazlık çözüm yöntemi olarak değerlendirmektedirler⁴⁷⁴. Ancak, THH'nin zorunlu bir başvuru mekanizması olması, AUÇ sürecinin temel ilkesi olan gönüllülükle çelişmektedir. Başka bir görüşe göre de THH, kendine özgü (sui generis) bir yargı dışı uyuşmazlık çözüm mekanizması olarak değerlendirilmektedir⁴⁷⁵. Bu yaklaşıma göre, THH'ler yargılama yetkisine sahip değildir, heyet üyeleri hâkim statüsünde değildir ve THH kararları bağlayıcı olsa da devlet mahkemelerinde temyiz edilebilmektedir⁴⁷⁶. Bu yönleriyle THH'ler tüketici uyuşmazlıklarının hızlı, erişilebilir ve düşük maliyetle çözümlenmesi için tasarlanmış, geleneksel yargı süreçlerinin yerini almayan özgün bir mekanizma olarak işlev görmektedir ki, biz de bu yaklaşımı benimsemekteyiz.

Anayasa Mahkemesi 2008 tarihli bir kararında, THH'nin bir yargı organı olmadığını ve tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde yargının iş yükünü hafifletmek için alternatif uyuşmazlık çözüm mekanizması olarak nitelendirmiştir⁴⁷⁷. Bu yaklaşımıyla Mahkeme, THH'yi yargı sisteminin meşru bir parçası olarak kabul etmiş, ancak onların yargı organı olmadığını açıkça belirtmiştir.

TKHK m.66/2 uyarınca, THH başkan dahil beş üyeden oluşan bir yapıya sahiptir. Başkanlık görevi illerde ticaret il müdürü, ilçelerde ise kaymakam veya görevlendirecekleri bir memur tarafından yürütülür. Heyetin diğer üyeleri, belediye başkanının konunun uzmanı belediye personeli arasından görevlendireceği bir kişi, baronun mensupları arasından seçeceği bir üye, uyuşmazlığın tarafı olan satıcının tacir olması durumunda ticaret ve sanayi odasından, esnaf olması durumunda ise ilgili esnaf

⁴⁷⁴ Gülgün Ildır, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü* (Seçkin Yayıncılık, 2003), 130; Mehmet Akif Tutumlu, *Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Yapısı, İşleyişi, Sorunları ve Çözüm Önerileri* (Seçkin Yayıncılık, 2006), 37; Özbek, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, 1189.

⁴⁷⁵ Budak, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Tüketici Hakem Heyetleri”, 80; İzgi, *Türk Hukukunda Tahkim Benzeri Uyuşmazlık Çözüm Yolları*, 367-77; Mehmet Akif Tutumlu, *Türk Hukuk Sisteminde Tüketici Hakem Heyetleri*, 3. bs (Seçkin Yayıncılık, 2019), 42; Nuray Ekşi, *Türkiye’de Kurumsal Tahkim* (Beta Yayınları, 2020), 195.

⁴⁷⁶ Esra Ünal, “Alternative Dispute Resolution on Consumer Conflicts in the EU and Turkey”, *Ankara Avrupa Çalışmaları Dergisi*, 2024, 405-6.

⁴⁷⁷ Anayasa Mahkemesi'nin 20.03.2008 tarihli ve 2006/78 E., 2008/84 K. sayılı kararı

ve sanatkârlar odasından bir temsilci, ayrıca tüketici örgütlerinin kendi aralarından belirleyeceği bir üye olarak belirlenir.

THH'lere başvuru oldukça kolaydır. Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği⁴⁷⁸ (THH Teb.) m.11/1 uyarınca, THH'ye yapılan başvurular şahsen veya avukat aracılığıyla; elden, posta yoluyla veya elektronik ortamda e-Devlet kapısı üzerinden Tüketici Bilgi Sistemi ile yapılır. Tüketici Bilgi Sistemi'ne e-Devlet üzerinden erişim mümkündür. Eksik bilgi veya belge durumunda başvuru sahibine ek süre tanınmakta, birden fazla başvurunun önüne geçmek için derdestlik ve kesin hüküm ilkeleri uygulanmaktadır (THH Teb. m.11). Bilgi ve belge isteme yetkisi kapsamında heyet başkanı, uyuşmazlıkla ilgili tüm belgeleri taraflardan ve gerektiğinde kurum ve kuruluşlardan talep edebilir, tebligatlar ise öncelikli olarak elektronik ortamda yapılır; bu mümkün değilse, posta veya memur aracılığıyla iletilir (THH Teb. m. 13). Heyet toplantıları, başkanın çağrısıyla ayda en az iki kez gerçekleştirilir ve kararlar en az üç üyenin katılımıyla, oy çokluğu esasına göre alınır (THH Teb. m.14-16). Üyelerin toplantılara katılımı zorunlu olup mazeretsiz devamsızlık durumunda üyelik düşmektedir (THH Teb. m. 17). Taraflarla yakın kişisel bağı bulunan üyeler toplantılara katılamaz, böylece tarafsızlık ilkesi korunur (THH Teb. m. 18). İnceleme süreci genellikle raportörün hazırladığı dosyalar üzerinden yürütülse de heyet, gerekli görmesi durumunda tarafları veya bilirkişiyi dinleyebilir (THH Teb. m. 19). Ayrıca, TKHK m. 68/5 uyarınca, THH'ye başvuru yapılması diğer alternatif uyuşmazlık çözüm yollarına başvuru yapılmasını engellememektedir. Yani, taraflar, uyuşmazlık değeri THH görev alanı içinde kalsa bile arabuluculuk, sigorta tahkim komisyonu, Türkiye Bankalar Birliği bünyesindeki BMHH'lere başvurabilirler.

THH'ler, tarafların talepleriyle bağlı olmakla birlikte, başvuruda uyuşmazlık miktarının tam olarak belirlenemediği durumlarda, başvuru sahibinin hukuki ilişkisi ve asgari bir miktarı belirtmesi şartıyla talep edilen tutardan daha fazla ya da az bir miktara karar verebilir. Ancak, verilen kararlar, mevzuatta belirtilen parasal sınırlar dâhilinde olmalıdır (THH Teb. m. 20/1). Taraflar avukatla temsil edilebilir ancak heyet, vekâlet ücreti ödenmesine hükmedemez (THH Teb. m. 20/6). Uyuşmazlık, heyet kararı öncesinde çözümlenmişse ya da kesinleşen karar ve derdestlik durumu

⁴⁷⁸ 21.09.2022 tarih ve 31960 sayılı Resmî Gazete'de yayınlanan Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği.

varsa başvuru reddedilir (THH Teb. m.20/8). Tüketici hakem heyetlerine yapılan başvurular, başvuru sırasına göre en geç altı ay içinde karara bağlanır. Ancak gerekli durumlarda bu süre üç ay daha uzatılabilir. Tarafların ivedi inceleme talebiyle, başvuru öncelikli olarak gündeme alınabilir (THH Teb. m.21). Kararlar, karar tarihinden itibaren 15 iş günü içinde elektronik ortamda tebliğ edilir. Elektronik tebligat yapılamazsa, posta yoluyla veya zaruret halinde memur aracılığıyla tebliğ yapılır (THH Teb. m.23).

THH kararları, İcra ve İflas Kanunu'nun ilamların yerine getirilmesiyle ilgili hükümlerine göre uygulanır (THH Teb. m.24). THH kararlarına karşı taraflar, tebliğden itibaren 15 gün içinde tüketici mahkemelerine itiraz edebilir. Ancak, bu itiraz, kararın icrasını durdurmaz; yalnızca hâkim tarafından tedbir kararı verilmesi durumunda icra durdurulabilir (THH Teb. 27/1). THH tüketici lehine verdiği kararlara karşı açılan davalarda, mahkeme, tüketici aleyhine vekâlet ücretine hükmedemez, ancak tüketici tarafından mahkemeye sunulan yeni bilgi ve belgeler sonucu karar iptal edilirse bu durum mahkemece tüketici aleyhine, avukatlık asgari ücret tarifesine göre nispi tarife üzerinden vekâlet ücretine hükmedebilir (THH Teb. 27/5).

Diğer taraftan üzerinde durulması gereken bir diğer konu da tarafların ilamsız takip yapıp yapamayacağıdır. TKHK m.68/1 uyarınca, THH'ye başvuru Tarafların İİK'daki haklarını kısıtlamamaktadır. Yani taraflar isterlerse THH'ye başvurmadan İİK hükümleri uyarınca takip başlatabileceklerdir. Bu husus, 7063 sayılı Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun⁴⁷⁹ ile 68. maddeye yapılan eklemelerle tarafların İİK'dan doğan haklarının saklı olduğu belirtilmiştir. 7063 sayılı Kanun öncesinde, tüketici hakem heyetlerinin görev alanına giren bir alacak için ilamsız icra takibi yapılabilir mi sorusu tartışmalıydı. Tarafların ilamsız icra takibi yoluna başvurularında hukuki yarar bulunmadığı kabul ediliyordu⁴⁸⁰. Ayrıca, Yargıtay kararlarında, hakem heyetlerinin mahkeme statüsünde olmaması nedeniyle itirazın iptali davalarına bakamayacağı görüşü hâkimdi⁴⁸¹. 7063 sayılı Kanun'un getirdiği

⁴⁷⁹ 20.12.2017 tarih ve 30276 sayılı Resmî Gazete'de yayınlanan Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun.

⁴⁸⁰ Mustafa Serdar Özbek, "Tüketici Hakem Heyetinin Görevine Giren Alacaklarla İlgili Olarak İlamsız Takip Yapılamayacağına İlişkin Yargıtay Kararlarının Tahlili", *Medenî Usûl ve İcra - İflâs Hukuku Dergisi* 11, sy 31 (2015): 49-50.

⁴⁸¹ 13HD., 18.03.2015, 4623/8731; 3HD., 05.03.2015, 1089/3568.

değişikliklerle ilamsız takibin önü açılmış, ancak itirazın iptali davalarının yalnızca mahkemelerde görüleceği yönündeki görüş değişmemiştir⁴⁸². Bu yaklaşım, hakem heyetlerinin kurulma amacına ters düşmekte ve uyuşmazlıkların çözüm sürecini uzatarak tüketicilerin küçük meblağlı uyuşmazlıklar için mahkemeye başvurma zorunluluğunu artırmakta olması sebebiyle, itirazın iptali davalarının hakem heyetlerinde görülmemesi eleştirilmektedir⁴⁸³.

2013/11/EU sayılı AUÇ direktifi çerçevesinde THH'ler incelenecek olursa, AUÇ direktifine göre AUÇ kurumları bağımsız, tarafsız, uzman ve şeffaf olmalıdır⁴⁸⁴. Türkiye'de ise THH üyelerinin, farklı paydaş gruplarından atanarak temsil dengesi sağlanmaya çalışılmakta olsa da mali olarak devlete bağımlılığı, kararların bağımsız ve tarafsızlığı üzerinde bir gölge oluşturabilir. Ayrıca, THH üyeleri için yalnızca "*hukuka genel bir hakimiyet*" şartı aranmaktadır; bu belirsiz kriter, tüketici koruma mevzuatının etkili bir şekilde uygulanmasında sorun yaratma riski taşımaktadır. Şeffaflık açısından Ticaret Bakanlığı, THH faaliyetlerine ilişkin veri toplamakta ve bunları kamuoyu ile paylaşmaktadır. Bu yönü ile şeffaflık açısından yeterli olmakla birlikte daha da geliştirilebilir. Ayrıca, 2013/11/EU sayılı AUÇ Direktifi, tüketicilerin alternatif çözüm yollarına başvurmalarının, mahkemeye erişim hakkını kısıtlamaması gerektiğini düzenlemektedir. Ancak, THH'ye başvuru zorunlu olup, uyuşmazlık değeri THH'nin görev alanına giriyorsa, tüketicinin doğrudan mahkemeye başvurma hakkı bulunmamaktadır. Bu durum, THH'lerin 2013/11/EU sayılı Direktif kapsamında tam anlamıyla bir alternatif uyuşmazlık çözüm mekanizması olarak değerlendirilemeyeceğini göstermektedir.

Son olarak, THH'lere yapılan başvurular incelendiği zaman, 2023 yılı verilerine göre, THH toplam başvuru sayısı 727.630'dur. Finansal hizmetler sektöründe 75.022 başvuru yapılmış ve 77.179 karar alınmıştır; bunların 30.027'si lehte, 43.336'sı aleyhte, 3.804'ü ise görevsizlik olarak sonuçlanmıştır. Abonelik hizmetleri sektöründe ise 77.780 başvuru yapılmış, 82.258 karar alınmış, 30.950 lehte, 45.486 aleyhte ve

⁴⁸² 3HD., 16.04.2019, 9990/3427; 13HD., 15.05.2019, 3351/6195.

⁴⁸³ Tandoğan Özbaykal, "Tüketici Hakem Heyetlerinde İtirazın İptali Davası Sorunu ve 7063 Sayılı Kanun Sonrasında Verilen Yargı Kararlarının Değerlendirilmesi", 482-83.

⁴⁸⁴ Ünal, "Alternative Dispute Resolution on Consumer Conflicts in the EU and Turkey", 406.

5.798 görevsizlik kararı verilmiştir⁴⁸⁵. Şikâyet türlerine bakıldığında, ayıplı mal ile ilgili 285.242 başvuru en yüksek şikâyeti temsil ederken, ayıplı hizmet için 205.843, abonelik sözleşmeleri için 34.398 başvuru yapılmıştır. Diğer taraftan, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelere 10.949, tüketici kredi sözleşmelerine 6.686, konut finansmanı sözleşmelerine 982 ve ön ödemeli konut satış sözleşmelerine 131 başvuru yapılmıştır⁴⁸⁶.

3.4.3. Arabuluculuk

3.4.3.1. Tüketici Uyuşmazlıklarında İhtiyari Arabuluculuk

Arabuluculuk, daha önce ele aldığımız gibi, AUÇ yöntemlerinden biridir. Bu yöntemde temel prensip, tarafların gönüllülük esasına dayalı olarak arabuluculuğa başvurmasıdır, bu da arabuluculuğun ihtiyari bir süreç olduğunu ortaya koyar. Ancak, arabuluculuğun uygulanabilmesi için taraflar arasındaki uyuşmazlık konusunun arabuluculuğa elverişli olması gerekir. HUAK m. 1/2. bu durumu şu şekilde ifade eder:

Bu Kanun, yabancılık unsuru taşıyanlar da dâhil olmak üzere, ancak tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri iş veya işlemlerden doğan özel hukuk uyuşmazlıklarının çözümlenmesinde uygulanır. Ancak, aile içi şiddet iddiası içeren uyuşmazlıklar arabuluculuğa elverişli değildir.

Bu durumda, taraflar ne kamu hukukuna ilişkin uyuşmazlıklarda ne de özel hukuka dair olsa bile üzerinde serbestçe tasarruf edemeyecekleri konularda arabuluculuk yöntemine başvurabilirler⁴⁸⁷.

Diğer taraftan, TKHK m. 68/5, THH'lere başvurunun tüketicilerin alternatif uyuşmazlık çözüm yollarına başvurmalarına engel teşkil etmediğini belirtmektedir. Bu

⁴⁸⁵ Tüketici Hakem Heyetlerine Yapılan Başvuruların Sektörel Bazda Dağılımı <<https://tuketici.ticaret.gov.tr/data/5d3ff68b13b8762a64e9023a/T%C3%BCm%20Veriler-2023/9-BASV-KARAR-SEKT%C3%96R-SONUC%202023.xlsx>> (Erişim tarihi: 09.01.2025).

⁴⁸⁶ Tüketici Hakem Heyetlerine Yapılan Başvuruların Konularına Göre Dağılımı <<https://tuketici.ticaret.gov.tr/data/5d3ff68b13b8762a64e9023a/T%C3%BCm%20Veriler-2023/10-KONULARA%20G%C3%96RE%20C5%9E%C4%B0KAYET%20VER%C4%B0%202023.xlsx>> (Erişim tarihi: 09.01.2025).

⁴⁸⁷ İbrahim Özbay, "Tüketici Uyuşmazlıklarında Arabuluculuğa Elverişlilik", *Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 1, sy 1 (2023): 5; Özbek, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, 1498-1508; Taşpolat Tuğsavul, *Türk Hukukunda Arabuluculuk*, 111-13.

düzenleme ile tüketici hakem heyetine başvuru zorunluluğunun, alternatif çözüm mercilerine başvuru imkanını ortadan kaldırmadığı ifade edilmiştir. Ayrıca, TKHK m. 73/A ile birlikte kanun koyucu, tüketici uyuşmazlıklarının arabuluculuğa elverişli olduğu iradesini ortaya koymuştur⁴⁸⁸.

Sonuç olarak, tüketici uyuşmazlıklarının genellikle tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebileceği malvarlığına ilişkin konulardan doğması, bu uyuşmazlıkları ihtiyari arabuluculuğa elverişli hale getirmektedir. TKHK m. 73/A ile kanun koyucu, tüketici uyuşmazlıklarının arabuluculuğa uygun olduğuna dair iradesini ortaya koymuştur.

3.4.3.2. Tüketici Uyuşmazlıklarında Dava Şartı Arabuluculuk

HUAK m.1 uyarınca, tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebileceği uyuşmazlıklarda arabuluculuk hem başvuru hem de süreç yürütme açısından ihtiyaridir⁴⁸⁹. Ancak, kanun koyucu bazı uyuşmazlıklar için dava açmadan önce arabulucuya başvurmayı zorunlu hale getirmiş ve bunu dava şartı olarak düzenlemiştir. Türkiye’de dava şartı arabuluculuk uygulaması ilk olarak 7036 sayılı İş Mahkemeleri Kanunu⁴⁹⁰ m.3 ile getirilmiştir. Böylece, iş kazaları veya meslek hastalığından kaynaklanan maddi ve manevi tazminat davaları hariç, iş ilişkisinden kaynaklanan davalar zorunlu arabuluculuğa tabi hale getirilmiştir. HUAK m.18/A ise dava şartı arabuluculuğun genel hükümlerini düzenlemektedir.

HUAK m.18/A, arabuluculuğu dava şartı olarak düzenlemiştir. Buna göre, kanunda belirtilen bazı uyuşmazlıklarda tarafların mahkemeye başvurmadan önce arabuluculuğa başvurmaları zorunludur. Nitekim, aynı maddenin ikinci fıkrasına göre, arabulucuya başvurulmadan açılan davalar, dava şartı yokluğu nedeniyle usulden reddedilecektir. Bu düzenlemenin mahkemeye erişimi zorlaştırdığı, hak arama özgürlüğünü ihlal ettiği ve ölçülülük ilkesine aykırı olduğu iddiasıyla Anayasa’ya

⁴⁸⁸ Özbay, “Tüketici Uyuşmazlıklarında Arabuluculuğa Elverişlilik”, 6; İbrahim Ermenek, *Arabuluculuk Sürecinde Zayıf Tarafın Korunması* (Yetkin Yayınları, 2021), 49-50; Banu Bilge Sarıhan, “Tüketici Hukuku Uyuşmazlıklarında Dava Şartı Arabuluculuk Uygulaması”, *Necmettin Erbakan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Necmettin Erbakan University 2*, sy 4 (2022): 422.

⁴⁸⁹ Sarıhan, “Tüketici Hukuku Uyuşmazlıklarında Dava Şartı Arabuluculuk Uygulaması”, 420.

⁴⁹⁰ 25.10.2017 tarih ve 30221 sayılı Resmî Gazete’de yayınlanan İş Mahkemeleri Kanunu

aykırılık gerekçesiyle iptal davası açılmıştır. Ancak Anayasa Mahkemesi, arabuluculuk sürecinin hak arama özgürlüğünü ihlal etmediği, tarafların iradelerine dayalı olduğu ve anlaşmaya varılamadığı durumda yargı yolunun açık olduğunu; arabuluculuğun dava süreçlerini hızlandırarak tarafların haklarına erişimini kolaylaştırdığı, mahkemelerin iş yükünü azalttığı ve usul ekonomisine katkı sağladığını; sürelerin makul olduğu ve zamanaşımı ile hak düşürücü sürelerin işlemeyeceği gibi yasal güvencelerle desteklenen düzenlemenin, ölçülülük ilkesine uygun olduğu sonucuna varmış ve iptal talebini reddetmiştir⁴⁹¹.

Tüketici uyuşmazlıklarında dava şartı olarak arabuluculuk, 28 Temmuz 2020 tarihinde yürürlüğe giren 7251 Sayılı Kanun ile TKHK'ya eklenen 73/A maddesiyle zorunlu hale getirilmiştir. Bu düzenlemeyle, tüketici mahkemelerinde dava açılmadan önce arabuluculuğa başvurulması dava şartı olarak kabul edilmiştir. TKHK'nın 73/A maddesinin 1. fıkrası uyarınca, tüketici mahkemelerinde görülen uyuşmazlıklar için dava açmadan önce arabulucuya başvurmak dava şartıdır.

Uyuşmazlığın dava şartı olarak arabuluculuğa tabi olup olmadığını belirlemek için, öncelikle hangi mahkemenin görevli olduğuna bakılmaktadır⁴⁹². Kanunda açıkça belirtilen ve sınırlı sayıdaki uyuşmazlıklar dışında kalan tüm davalar, zorunlu arabuluculuk kapsamına girmektedir. Yani, kanunda açıkça belirtilen ve sınırlı sayıdaki uyuşmazlıklar haricindeki davalar zorunlu arabuluculuk kapsamındadır ve bu kapsam yorumuna dayalı olarak genişletilemez⁴⁹³.

Tüketici mahkemelerinin görev alanı, TKHK'nın 73/1 maddesine göre, tüketici işlemleri ile tüketicilere yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıkları kapsamaktadır. Tüketici işlemi kavramı, TKHK'nın 3/1-1 maddesi çerçevesinde; kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden gerçek ya da tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan sözleşmeleri ve hukuki işlemleri içermektedir. Bu kapsam, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık gibi sözleşmeleri ve benzeri hukuki işlemleri de içine almaktadır. Örneğin, TKHK'da

⁴⁹¹ Anayasa Mahkemesi'nin 11.07.2017 tarihli ve 2017/178 E., 2018/82 K. sayılı kararı.

⁴⁹² Yağmur İşlek, "Tüketici Uyuşmazlıklarında Dava Şartı Arabuluculuk" (Yüksek Lisans Tezi, Antalya, Akdeniz Üniversitesi, 2022), 84-85.

⁴⁹³ Mehmet Akif Tutumlu ve Özge Tutumlu, *Tüketici Uyuşmazlıklarında Dava Şartı Arabuluculuk* (Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2023), 92.

düzenlenen abonelik sözleşmeleri, paket tur sözleşmeleri, tüketici niteliğindeki kredi sözleşmeleri gibi işlemlerden kaynaklanan uyuşmazlıklar, tüketici mahkemelerinin görev alanına girmektedir. Bunun yanı sıra, 6361 sayılı Finansal Kiralama, Faktoring, Finansman ve Tasarruf Finansman Şirketleri Kanunu'nda düzenlenen tüketici işlemi niteliğindeki sözleşmelerden doğan uyuşmazlıklar da tüketici mahkemelerince ele alınmaktadır.

TKHK m.2, kanunun her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamaları kapsar diyerek Kanun'un kapsamını genişletmiştir. Bu düzenleme ile ticari veya mesleki amaçla hareket eden kişiler, tüketicilerle sözleşme öncesinde, sözleşme sırasında ve sonrasında gerçekleştirdikleri uygulamalardan sorumlu tutulmuştur⁴⁹⁴. Sözleşme öncesi dönemde, tüketicilerin aldatıcı reklam ve ticari uygulamalardan korunması amaçlanmış; buna ek olarak, sözleşme sırasında ve sonrasında aydınlatma yükümlülüğü, garanti belgesi, kullanma kılavuzu, satış sonrası hizmetler gibi yükümlülükler tüketicinin korunması için tanımlanmıştır⁴⁹⁵. Böylece tüketiciye yönelik uygulamalardan kaynaklanan uyuşmazlıklar da TKHK'nın 73/A maddesi uyarınca dava şartı olarak arabuluculuğa tabi olacaktır.

TKHK'nın 73/A maddesi 1. fıkrasının devamında dava şartı arabuluculuğa tabi olmayan uyuşmazlıklar açıkça belirtilmiştir. Bu kapsamda, tüketici hakem heyetinin görev alanına giren uyuşmazlıklar, tüketici hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itirazlar, tüketici örgütleri, ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile Bakanlık tarafından tüketicilerin genelini ilgilendiren ve kanuna aykırılık teşkil eden durumların önlenmesi, durdurulması veya tespitine ilişkin açılan davalar dava şartı arabuluculuğa tabi değildir (TKHK m. 73/A-1, a,b,c). Ayrıca, bir seri malın ayıplı olduğunun tespiti, üretiminin veya satışının durdurulması, ayıbın giderilmesi ya da malların toplatılması ve imhası gibi durumlarla ilgili açılan davalar da bu kapsam dışında bırakılmıştır (TKHK m. 73/A-1, ç). Son olarak, tüketici işlemi niteliğinde olup taşınmazın aynından kaynaklanan uyuşmazlıklar da dava şartı arabuluculuğa tabi olmayan istisnalar arasında yer almaktadır (TKHK m. 73/A-1, ç).

⁴⁹⁴ Sarıhan, "Tüketici Hukuku Uyuşmazlıklarında Dava Şartı Arabuluculuk Uygulaması", 428-29.

⁴⁹⁵ Murat Aydoğdu, *Tüketici Hukuku Dersleri* (Ankara: Adalet Yayınevi, 2015), 96 vd.; Sarıhan, "Tüketici Hukuku Uyuşmazlıklarında Dava Şartı Arabuluculuk Uygulaması", 429.

Arabuluculuk süreci, uyuşmazlıkların hızlı ve etkin bir şekilde çözülmesi açısından önemli bir yöntem olmakla birlikte, tüketici uyuşmazlıklarına ilişkin arabuluculuk sürecinde tüketicilerin haklarının korunması amacıyla özel düzenlemeler yapılmıştır. TKHK m.73/A,2 uyarınca, HUAK m. 18/A,11 tüketici aleyhine uygulanmayacaktır. Bu hüküm, tüketicilerin arabuluculuk süreçlerindeki masraflardan muaf tutulmasına olanak sağlamaktadır. Ayrıca, arabuluculuk sürecinin sonuçsuz kalması durumunda tüketicinin ekonomik olarak korunması, mevzuatta özel düzenlemelere tabi tutulmuştur.

TKHK m.73/A fıkra 3'e göre, arabuluculuk faaliyetinin taraflara ulaşılamaması, görüşme yapılamaması veya anlaşmazlıkla sonuçlanması hâllerinde tüketicinin ödemesi gereken arabuluculuk ücreti, Adalet Bakanlığı bütçesinden karşılanır ve bu ücret, arabuluculuk ücret tarifesine göre iki saatlik tutarı aşamaz. TKHK m.73/A fıkra 4'e göre, tüketicinin lehine sonuçlanan davalarda ise bu masraf, davalıdan tahsil edilerek bütçeye gelir kaydedilecektir. Ancak, tüketicinin yargılama sonucunda haksız çıkması durumunda yargılama giderlerinden sorumluluğu devam etmektedir. HMK m.326 uyarınca, yargılama giderleri aleyhine hükmedilen taraftan alınır veya haklılık oranına göre paylaşılır. Öte yandan, yargılama giderleri arabuluculuk masraflarını kapsamamaktadır. Yani, tüketici taraf herhalde arabuluculuk ücretlerinden sorumlu tutulamayacaktır.

HUAK m.18/A fıkra 2 anlaşmama tutanağının ibrazı, ibraz edilmemesi halinde yaptırımını düzenlemektedir. İlgili maddeye göre, arabuluculuk süreci sonunda anlaşmaya varılmadığına dair son tutanağın aslı veya arabulucu tarafından onaylanmış bir örneği, davacının dava dilekçesine eklemesi zorunludur. Bu belge eklenmediğinde, mahkeme davacıya son tutanağı bir hafta içinde sunması gerektiğini, aksi hâlde davanın usulden reddedileceğini ihtar eder. Süre sonunda belge sunulmazsa dava dilekçesi karşı tarafa tebliğe çıkarılmaksızın usulden reddedilir. Ayrıca, arabulucuya başvurulmadan dava açıldığının tespiti hâlinde, dava şartı yokluğu sebebiyle herhangi bir işlem yapılmaksızın davanın usulden reddine karar verilecektir.

HUAK m.16/2, arabuluculuk sürecinin başlamasından sona ermesine kadar geçen sürede, zamanaşımı ve hak düşürücü sürelerin hesaplanmasının dikkate

alınmayacağını düzenlemiştir. Böylece, arabuluculuğa başvuru ile zamanaşımı ve hak düşürücü sürelerin durmakta ve dava hakkının korunması sağlanmaktadır.

3.4.4. Mahkeme Yolu ile Çözüm

Tüketici mahkemeleri, TKHK m.73 uyarınca tüketici işlemlerinden kaynaklanan hukuki uyuşmazlıkları çözmek amacıyla kurulan, uzmanlık gerektiren özel mahkemelerdir. Bu çalışmanın ana konusu, tasarruf finansman sözleşmesinden kaynaklanan uyuşmazlıkların tahkim ve diğer alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleriyle çözümlenmesine odaklanmaktadır. Bu nedenle, mahkeme yoluyla çözüm detaylarına derinlemesine yer verilmeyecektir. Bu bağlamda, Ticaret Bakanlığı'nın 2025 yılı için yayımladığı tebliğe göre, değeri 149.000 TL'nin üzerinde olan uyuşmazlıkların Tüketici Mahkemelerinde görüleceğinin belirtilmesiyle yetinilecektir.

3.4.5. Tahkim

3.4.5.1. Türkiye’de Tahkim

Türkiye’de tahkime ilişkin uygulamalar Osmanlı Döneminden itibaren görülmektedir⁴⁹⁶. Cumhuriyet döneminde tahkime ilişkin ilk yasal düzenleme, 1927 tarihli 1086 sayılı Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu⁴⁹⁷ (HUMK) ile getirilmiş olup, bu kanunun 516-536. maddeleri ulusal tahkime ilişkin hükümler içermektedir. HUMK’un tahkim hükümleri, tahkimin istisnai⁴⁹⁸ bir uyuşmazlık çözüm yöntemi olarak görülmesi nedeniyle mahkemeler tarafından dar yorumlanmış, özellikle tahkim iradesinin açık olmaması durumunda Yargıtay uyuşmazlıkların mahkemelerde görülmesi yönünde kararlar vermiştir⁴⁹⁹. Ayrıca, HUMK’un 533. maddesi hakem kararlarına temyiz yolunu açmış, ancak Yargıtay, bu denetimi geniş yorumlayarak hakem kararlarının içeriğini de incelemiştir⁵⁰⁰. HUMK’un tahkimi düzenleyen hükümleri, 2011 yılında yürürlükten kaldırılarak, yerine 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu (HMK) getirilmiştir. HMK’nın 22. kısmı, büyük ölçüde 2001 yılında yürürlüğe giren 4686 sayılı MTK esas alarak yeniden düzenlenmiştir.

⁴⁹⁶ Detaylı bilgi için bkz. Yeğengil, *Tahkim*, 63 vd.; Ali Yeşilirmak, Ömer Faruk Kafalı, ve Hüseyin Yağızhan Kol, “Türkiye’de Tahkimin Değişimi ve Gelişimi”, içinde *Cumhuriyetin 100. Yılında Medeni Usul ve İcra İflas Hukukumuzun Gelişim ve Değişim Süreci* (İstanbul: On iki Levha Yayıncılık, 2023), 888 vd.

⁴⁹⁷ 2,3,4.07.1927 tarih 622-623-625 sayılı Resmî Gazetelerde yayınlanan Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu.

⁴⁹⁸ Günümüzde de bu uygulama devam etmektedir. Tahkimin istisnai bir yol görmek yerine alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi olarak görüp tahkim iradesini ayakta tutmaya çalışmak bizce daha doğru bir yaklaşımdır. Bkz. örneğin Yargıtay 15. HD, E. 1994/2876, K. 1995/164 T. 19.01.1995 (“Tahkim istisnai bir yoldur.”); Yargıtay 15. HD, E. 1985/4446, K. 1986/3473 T. 23.10.1986 (“... tahkim müessesesi istisnai bir çözüm yolu olup asıl olan uyuşmazlığın mahkemeler eliyle çözüme ulaştırılmasıdır.”); 15 HD, E. 2003/2654, K. 2004/2603 T. 11.03.2004 (“... uyuşmazlıkların mahkemelerde görülmesi esastır. Tahkim istisnai bir nitelikte olup sözleşmenin taraflarını bağlar.”); 19 HD, E. 2002/7495, K. 2002/6932 T. 24.10.2002; YHGK, E. 2007/444, K. 2007/554 T. 18.07.2007 (“Bilindiği üzere; yargılama yetkisi kural olarak mahkemeler eliyle kullanılmakta, tahkim usulü ise yargılama hukukumuzda istisnai bir kurum olarak düzenleme alanı bulmaktadır.”).

⁴⁹⁹ Bu kararlar ve değerlendirme için bkz. örneğin Yeşilirmak, “Tahkim Sözleşmesinin Hazırlanması”, 10.

⁵⁰⁰ Yargıtay İBHGK, 1993-4/1, 28.01.1994, RG 13.4.1994/21904. Hakem kararlarının içerik denetimi konusunda bkz. örneğin, Ali Yeşilirmak, “Tahkimde İçerik Denetimi”, içinde *Tahkim ve Diğer Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemlerinde Güncel Gelişmeler Sempozyumu Kitabı (2-3 Şubat 2023)* (Ankara: Cumhurbaşkanlığı Hukuk ve Mevzuat Genel Müdürlüğü Yayınları, 2023), 145 vd.; Yeşilirmak, Kafalı, ve Kol, “Türkiye’de Tahkimin Değişimi ve Gelişimi”, 896.

MTK, Türkiye’de ilk kez milletlerarası tahkime ilişkin kapsamlı bir düzenleme getirmiştir. MTK, büyük ölçüde 1985 tarihli UNCITRAL Model Kanunu’nu esas almış, ayrıca İsviçre Milletlerarası Özel Hukuk Kanunu ve Milletlerarası Ticaret Odası Tahkim Kuralları’ndan da yararlanılarak hazırlanmıştır⁵⁰¹. MTK, milletlerarası tahkime ilişkin usul ve esasları düzenlemekte olup, yabancılık unsuru taşıyan ve tahkim yeri Türkiye olarak belirlenen uyuşmazlıklarda doğrudan uygulanmaktadır.

2011 yılında yürürlüğe giren 6100 sayılı HMK’nın 11. kısmında milli tahkime ilişkin hükümler yer almakta olup, tahkim yeri Türkiye olan ve yabancılık unsuru taşımayan uyuşmazlıklar için geçerli kurallar getirilmiştir. HMK, büyük ölçüde MTK ve 2006 UNCITRAL Model Kanunu’nu takip etmekte olup, modern tahkim kurallarını içermektedir. Türkiye’de tahkim, UNCITRAL Model Kanunu’na dayanan dül bir sistemle düzenlenmekte olup, yabancılık unsuru taşıyan uyuşmazlıklara MTK, taşımayanlara ise HMK hükümleri uygulanmaktadır⁵⁰². Elbette ki taraflar, irade serbestliği kapsamında uyuşmazlığa uygulanacağı hukuku serbestçe belirleyebilirler. Örneğin, yabancılık unsuru taşımayan bir uyuşmazlığa taraflar MTK hükümlerinin uygulanmasını kararlaştırabilirler (MTK m.1/f.3).

3.4.5.2. Türkiye’de Tüketici Uyuşmazlıklarının Tahkime Elverişliliği

Tüketici Hakem Heyetleri, arabuluculuk veya mahkemeye başvurma yöntemlerinden farklı olarak, tüketici uyuşmazlıklarında tarafların iradelerine dayalı olarak tahkim yoluna başvurulması mümkün müdür? Daha önceki bölümlerde de bahsedildiği üzere, bir uyuşmazlığın tahkim yoluyla çözülebilmesi için öncelikle tahkime elverişli olması gereklidir. Eğer sözleşmenin içeriği tahkim yoluyla çözüm için uygun değilse, bu durum “*objektif tahkime elverişsizlik*” olarak adlandırılacaktır⁵⁰³. HMK m.408 uyarınca, *taşınmaz mallar üzerindeki aynı haklardan veya iki tarafın iradelerine tabi olmayan işlerden kaynaklanan uyuşmazlıklar tahkime elverişli değildir*. Türk

⁵⁰¹ Turgut Kalpsüz, *Türkiye’de Milletlerarası Tahkim*, 2. bs (Yetkin Yayınları, 2010), 11 vd.; Yeşilirmak, *Doğrudan Görüşme, Arabuluculuk, Hakem-Bilirkişilik ve Tahkim*, 71-72; Model Kanun ile MTK arasındaki farklar için bkz. Yeşilirmak, 193 vd.

⁵⁰² Ayrıntılı bilgi için bkz. Ali Yeşilirmak, Ömer Faruk Kafalı, ve Hüseyin Yağızhan Kol, “Turkey”, içinde *The World Arbitration Reporter*, ed. Hans Smit ve Loukas A. Mistelis, 2. bs (Huntington, New York: Juris, 2024).

⁵⁰³ Pekcanitez ve Yeşilirmak, “Tahkim”, 2636; Özbek, *Tahkim Hukuku*, I:789; Kaya, “Tahkime Elverişlilik”, 6.

Hukukunda, tahkime elverişsizlik genellikle tarafların iradesine bağlı olmayan uyuşmazlıklar için geçerlidir. Bunun yanı sıra, bazı uyuşmazlıklar tarafların iradesine tabii olması açısından tahkime uygun olsa bile, korunan üstün bir menfaatin varlığı nedeniyle tahkime elverişli kabul edilmemektedir⁵⁰⁴. İş hukukundan veya tüketici hukukundan kaynaklanan uyuşmazlıklar, bu kapsama giren başlıca örneklerdir.

Uygulamada, tüketicilerin taraf olduğu sözleşmelerden doğan uyuşmazlıkların tahkime elverişli olmadığı genel olarak kabul edilmektedir. Bunların arasında, tüketicinin korunmasına yönelik düzenlemelerin kamu düzeni kapsamında değerlendirilmesi önemli bir etkidir. Nitekim TKHK m.1 bu kanunun amacının kamu yararına uygun olarak tüketicilerin haklarını düzenlemek olduğunu vurgulamıştır⁵⁰⁵. Yargıtay da tüketici uyuşmazlıklarının tahkime elverişli olmadığını vurgulamaktadır:

...4077 Sayılı Kanunun amacını belirleyen 1. maddesinin açık hükmü ile yasanın bütününden, Anayasanın 172. maddesinde yer alan ‘Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirleri alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder’ hükmü doğrultusunda, birey olarak daha zayıf ve korunmaya muhtaç durumda olan tüketicilerin, satıcı, sağlayıcı vs. karşısında daha etkin bir şekilde korunmasını sağlamak, sosyal ve iktisadi hayattaki gelişmeler karşısında, çağdaş hukuka uygun olarak bu yasanın hazırlanıp çıkarıldığı anlaşılmaktadır. Tüketicinin sağlığını, güvenliğini, ekonomik çıkarlarını korumak, aydınlatmak her şeyden önce Devletin Anayasa ile üstlendiği görevleridir. Bu yasa ile kamunun yararının korunması, sosyal düzen ve adaletin, tüketiciler ile satıcılar-sağlayıcılar vs. arasında kapsamlı bir ahengin sağlanması amaçlanmıştır. Bu kanun ile tüketici korunurken aynı zamanda kamu düzeninin sağlanması amaçlanmış olduğundan, kanunun doğrudan kamu düzeni ile ilgili olduğunda hiç tereddüt edilmemelidir. Tüketicinin korunmasını amaçlayan 4077 Sayılı Kanunun kamu düzeni ile ilgili özel bir kanun olması, bu yasanın 22. maddesi ile tüketici sorunları hakem heyeti olarak bir hakem heyeti oluşturulmasından, yasa koyucunun böylece zımnen özel tahkim yolunu kapadığı, 23. maddesindeki bu kanunun uygulaması ile ilgili her türlü ihtilafın tüketici mahkemelerinde görüleceği şeklindeki hükmünden, görevli mahkemenin yasa ile açıkça belirlendiği ve bu kanunun uygulanmasından çıkan ihtilafların mutlaka tüketici mahkemelerinde veya miktara göre tüketici hakem heyetlerinde bakılması gerektiği, tahkim yolu ile özel hakemler önünde görülemeyeceğinin kabulü gerekir. Somut olayda, taraflar arasındaki paket tur tatil sözleşmesinden doğan ihtilaf, 4077 Sayılı Kanunun 1,2, 3/c-f ve 23. maddeleri nazara alındığına bu yasa kapsamında kalmakta ve ihtilafi çözümede tüketici mahkemeleri görevli olduğundan, sözleşmedeki tahkim şartı geçersizdir. Uyuşmazlığın hakemler vasıtası ile çözümlenme olanağı yoktur⁵⁰⁶...

⁵⁰⁴ Pekcanitez ve Yeşilirmak, “Tahkim”, 2638-39; Huysal, *Milletlerarası Ticari Tahkimde Tahkime Elverişlilik*, 130 vd.; Kuru, *Hukuk Muhakemeleri Usulü*, 2001, IV:5951.

⁵⁰⁵ Seda Özmumcu, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Hükümleri ve Yargıtay Kararları Çerçevesinde Tüketici Mahkemelerinin Görev Alanına Giren Uyuşmazlıklara Genel Bir Bakış”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 16, sy 0 (Temmuz 2014): 834; Gülen Sinem Tek, “Tüketici mahkemelerinin görevi, yetkisi ve tüketici mahkemelerinde yapılan yargılamanın usulü”, *Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kazancı Hakemli Hukuk Dergisi* 8, sy 99-100 (2012): 138.

⁵⁰⁶ 13. HD., 25.9.2008, 3492/11120.

Tüketici uyuşmazlıklarının tahkime elverişli sayılmamasının temel gerekçeleri arasında, TKHK'nın tüketici lehine hükümleri, tüketici mahkemeleri ve hakem heyetlerinin varlığı, HMK ve TBK'da yer alan tüketiciyi koruyucu düzenlemeler ile tüketicinin satıcıya kıyasla zayıf konumda olması yer almaktadır⁵⁰⁷.

Diğer taraftan, TKHK m. 68/5 uyarınca, Tüketici Hakem Heyeti'ne başvuru yapılması, diğer alternatif uyuşmazlık çözüm yollarına başvuru yapılmasını engellememektedir. Aynı şekilde, tüketici uyuşmazlıklarına dava şartı olarak arabuluculuk müessesesinin getirilmiş olması, bu uyuşmazlıkların arabuluculuğa elverişli olduğunu göstermektedir⁵⁰⁸. Ancak, bu düzenlemelere rağmen, tüketici uyuşmazlıklarının tahkime neden elverişli olmadığı sorusu gündeme gelmektedir⁵⁰⁹.

Türkiye'de hukuken, tüketici uyuşmazlıklarında tahkim yoluna başvurulmasını engelleyen herhangi bir düzenleme bulunmamakla birlikte, uygulamada tüketici uyuşmazlıklarının tahkime elverişli kabul edilmediği görülmektedir. Bu durumun nedenlerine ilişkin iki temel husus öne çıkabilir. İlk olarak, tüketici uyuşmazlıklarının kamu düzenini ilgilendiren konular kapsamında değerlendirilmesi ve bu nedenle tarafların iradesine bırakılmasının uygun görülmemesidir. İkinci olarak, tüketicinin sözleşmenin zayıf tarafı olarak kabul edilmesi ve bu sebeple korunması gereken üstün bir menfaatin varlığı, tahkime elverişsizlik gerekçelerinden biri olarak gösterilmesidir.

Tarafların serbest tasarrufuna tabi olmayan uyuşmazlıklar, genellikle kamu düzenini ilgilendiren, sulh ile çözülmesi veya davanın kabulü mümkün olmayan davalardır. Örneğin, aile hukuku uyuşmazlıklarının önemli bir bölümü ve ceza hukuku meseleleri bu kapsama girer ve bu nedenle tahkime elverişli değildir. HMK m.70/3, cumhuriyet savcısının yer aldığı dava ve işler üzerinde taraflar serbestçe tasarruf edemeyeceklerini belirtmekte ve bu tür davalar için bir ölçüt sunmaktadır⁵¹⁰. Ancak tüketici uyuşmazlıklarında, tarafların sulh olmasının ya da davalının davayı kabul etmesinin

⁵⁰⁷ Ağırman, "Tahkime Elverişlilik", 115-16.

⁵⁰⁸ Ağırman, 118.

⁵⁰⁹ Bilgehan Yeşilova, "6502 Sayılı (Yeni) Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü Usulü ve Yargılama Kuralları", *Terazi Hukuk Dergisi* 9, sy 99 (2014): 118; Gökçe Kurtulan, "Türk Hukukunda Tüketici Uyuşmazlıklarının Tahkime Elverişliliği", *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*, sy 131 (2017): 253.

⁵¹⁰ Kurtulan, "Türk Hukukunda Tüketici Uyuşmazlıklarının Tahkime Elverişliliği", 252-53.

önünde yasal bir engel bulunmamaktadır⁵¹¹. Bu bağlamda, tüketici uyuşmazlıklarında taraf iradesi tecessüm etmektedir.

Tüketicinin gerçekten zayıf taraf mı olduğu konusu da tartışmaya açılmalıdır. 6502 sayılı TKHK ile birlikte tüketici tanımı ve işlemlerinin kapsamı önemli ölçüde genişlemiş, geleneksel tüketici anlayışı geçerliliğini yitirmiştir. Eskiden tüketici, genellikle küçük çaplı uyuşmazlıkların tarafı ve sözleşme şartlarını tartışma imkânı bulunmayan, zayıf bir taraf olarak kabul edilirken, günümüzde eser, taşıma, sigorta, vekâlet, bankacılık gibi birçok farklı sözleşme ve işlem tüketici işlemine dahil edilmiştir⁵¹². Örneğin, yüksek kredili taşınmaz alımları gibi durumlarda, kredi kullananın zayıf taraf olduğu ifade edilip edilemeyeceği tartışmaya açıktır.

Bu bağlamda, tüketici uyuşmazlıklarının tahkime elverişsiz olduğunu peşinen kabul etmek doğru bir yaklaşım değildir, zira ne işin mahiyeti ne de Dünya genelinde bu yönde bir eğilim bulunmamaktadır. Daha önceki bölümlerde değinildiği gibi tüketici uyuşmazlıklarında, ABD hukukunda tahkime yönelik herhangi bir kısıtlama bulunmamaktadır. Avrupa Birliği ve Birleşik Krallık hukukunda ise tüketici uyuşmazlıkları tahkime elverişli kabul edilmekte, ancak tahkim sözleşmelerinde haksız şart denetimi yapılmaktadır. Almanya ve İsviçre hukukunda ise uyuşmazlık ortaya çıktıktan sonra yapılan tahkim sözleşmelerinin geçerli olduğu belirtilmektedir. Kısacası, tüketici uyuşmazlıkları tahkime elverişli kabul edilmekle birlikte maddi veya usuli kısıtlamalara tabii tutulmuştur.

Nihayetinde Türkiye’de tüketici uyuşmazlıkları tahkime elverişli kabul edilse bile tahkim kurumu adil yargılanma hakkı kapsamında tarafları koruyacak mekanizmalar geliştirmiştir. Bir uyuşmazlığın tahkim yolu ile çözülebilmesi için tahkime elverişli olmakla birlikte taraflar arasında geçerli bir tahkim sözleşmesi de olması gerekir⁵¹³. Tahkim sözleşmesinin geçerli olabilmesi için de en önemli kurucu unsurlardan biri

⁵¹¹ Aslı Aras, “Tüketici Uyuşmazlıkları ve Çözüm Yolları” (Yüksek Lisans Tezi, İzmir, Dokuz Eylül Üniversitesi, 2009), 79. İşçi-işveren uyuşmazlıkları için bkz. Kuru, *Hukuk Muhakemeleri Usulü*, 2001, IV:5951.

⁵¹² Ağırman, “Tahkime Elverişlilik”, 116-17.

⁵¹³ Alangoya, Yıldırım, ve Deren Yıldırım, *Medenî Usul Hukuku Esasları*, 602; Fouchard, Gaillard, ve Goldman, *Fouchard, Gaillard, Goldman on International Commercial Arbitration*, 197; Pekcanitez ve Yeşilirmak, “Tahkim”, 2594.

tarafların iradelerinin açık ve net olmasıdır⁵¹⁴. Yani tüketicinin iradesinin açık ve net olduğu sözleşme metninden anlaşılıyorsa bu durumda tahkim sözleşmesi geçersiz kabul edilebilecektir.

Ayrıca, taraflardan yalnızca birine belirli durumlarda tahkime başvurma hakkı tanıyan veya bu hakkını sınırlandıran ya da tamamen ortadan kaldıran tahkim düzenlemeleri asimetrik tahkim sözleşmesi olarak kabul edilmektedir⁵¹⁵. Asimetrik tahkim sözleşmeleri, genellikle güçlü tarafın zayıf tarafa dayattığı şartlar olarak değerlendirilmekte ve adil yargılanma hakkı ilkesi ışığında, ekonomik veya müzakere gücü farklılıklarından doğan dengesizlikler varsa bu anlaşmalar geçersiz kabul edilmektedir⁵¹⁶. Nitekim, Türk Hukukunda asimetrik tahkim sözleşmeleri, genel işlem şartlarına ilişkin TBK m. 20-25. hükümleri, aşırı yaralanma (gabin) ve irade sakatlığı halleri çerçevesinde değerlendirilecektir⁵¹⁷.

Tahkim sözleşmesi, bir genel işlem şartı olarak düzenlenmişse, TBK m. 20-25 hükümleri uyarınca tahkim sözleşmesinin geçersizliği söz konusu olabilir⁵¹⁸. Tüketici sözleşmelerinde, genel işlem şartları TKHK’da ayrıca düzenlenmiştir. TKHK m.5 ve Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik⁵¹⁹ genel işlem şartlarını “*haksız şartlar*” olarak ele alarak TBK’ya göre özel düzenlemeler getirmiştir. Tüketici sözleşmelerindeki haksız şartlar, tüketiciyle müzakere edilmeksizin sözleşmeye dâhil edilen, dürüstlük kuralına aykırı şekilde tüketici aleyhine dengesizlik yaratan hükümler olup, kesin hükümsüzdür; ancak sözleşmenin diğer hükümleri geçerliliğini korur. Bu bağlamda, tahkim şartı gibi müzakere edilmeden eklenen ve tüketiciye maddi yük getiren hükümler de haksız şart kabul edilerek geçersiz

⁵¹⁴ Yılmaz, *Hukuk Muhakemeleri Şerhi*, 4:5415; Alangoya, Yıldırım, ve Deren Yıldırım, *Medenî Usul Hukuku Esasları*, 602.

⁵¹⁵ Sumru Akter, “Patolojik ve Asimetrik Tahkim Anlaşmalarının Yorumlanması”, içinde *Tahkim Anlaşması - Tahkim Okulu Paneller Serisi Cilt - 1* (İstanbul: On iki Levha Yayıncılık, 2020), 94; Tok, “Patolojik ve Asimetrik Tahkim Anlaşmalarının Değerlendirilmesi”, 70.

⁵¹⁶ Akter, “Patolojik ve Asimetrik Tahkim Anlaşmalarının Yorumlanması”, 94 vd.; Tok, “Patolojik ve Asimetrik Tahkim Anlaşmalarının Değerlendirilmesi”, 71 vd.

⁵¹⁷ Süleyman Yılmaz ve Gökçe Filiz Çavuşoğlu, “Türk Hukukunda Tahkim Sözleşmelerinin Geçerliliği ve Asimetrik Ve Patolojik Tahkim Kızları”, *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 69, sy 3 (2020): 1482.

⁵¹⁸ Korkmaz, *New York Konvansiyonu Uyarınca Tahkim Anlaşmasının Geçerliliği ve Ehliyet*, 71.

⁵¹⁹ 17.06.2014 Tarih ve 29033 Sayılı Resmî Gazete’de yayınlanan Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik

sayılabilir⁵²⁰. Bu tür sorunların önüne geçmek adına, Almanya’da olduğu gibi tahkim sözleşmesinin esas sözleşmeden ayrı bir belgede yapılması veya uyuşmazlık ortaya çıkmadan önce düzenlenen tahkim sözleşmelerinin geçersiz kabul edilmesi gibi yaklaşımlar benimsenebilir.

Diğer taraftan bahsedilmesi gereken bir diğer husus da Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik Ek-1 m.1/n’dir. İlgili hüküm uyarınca,

tüketicinin özellikle, hukuki düzenlemelerde öngörülmemiş bir hakeme müracaatını öngörmek, gösterebileceği delilleri ölçüsüz derecede sınırlandırmak veya mevcut hukuki düzen uyarınca diğer tarafta olan ispat külfetini tüketiciye yüklemek suretiyle tüketicinin mahkemeye gitme veya başka başvuru yollarını kullanma imkanını ortadan kaldıran veya sınırlandıran şartlar,

haksız şart sayılacaktır. Buradaki “*hukuki düzenlemelerde öngörülmemiş bir hakem*” cümlesinden ne anlaşılması gerektiği tartışılmalıdır. Burada sadece tüketiciler için mi öngörülen hukuki düzenlemelere bakılmalı yoksa tüm Türk Hukuk mevzuatı içinde öngörülmemiş olması gerekir.

İlgili hükmün devamında ise “*tüketicinin mahkemeye gitme veya başka başvuru yollarını kullanma imkanını ortadan kaldıran veya sınırlandıran şartlar*” cümlesi yer almaktadır. Buradan anlaşılan, tüketiciyle satıcı veya sağlayıcı arasında önceden müzakere edilse bile tahkim şartları, dürüstlük kuralına aykırılığı ayrıca değerlendirilmeksizin haksız şart sayılarak kesin hükümsüz kabul edileceğidir⁵²¹. Ancak tüketici sözleşmelerindeki tahkim şartlarını doğrudan haksız şart olarak değerlendirmek doğru bir yaklaşım olmayacaktır. Şeffaflık, adil yargılanma hakkı ve belirli kural ve usullere uyum sağlandığı sürece, tahkim şartlarının her somut olayda haksız şart denetimine tabi tutularak değerlendirilmesi daha yerinde olacaktır.

Eğer tüketici uyuşmazlıklarının tahkime elverişli olduğu kabul edilirse, tahkim sözleşmesinin geçersizliği haksız şart iddiasıyla şu aşamalarda gündeme gelebilir: İlk olarak, hakem heyetinin kendi yetkisi hakkında karar verme yetkisi kapsamında, tahkim yargılaması sırasında resen veya tarafların itirazı üzerine incelenebilir. İkinci

⁵²⁰ Ferda Nur Güvenalp, “Genel İşlem Şartları İçinde Tahkim Anlaşmasına Yer Verilmesi ve Sonuçları”, içinde *Tahkim Anlaşması - Tahkim Okulu Paneller Serisi Cilt - 1* (On iki Levha Yayıncılık, 2020), 226.

⁵²¹ Kurtulan, “Türk Hukukunda Tüketici Uyuşmazlıklarının Tahkime Elverişliliği”, 257.

olarak, hakem yargılaması başlamadan önce veya devam ettiği sırada mahkemeye başvurulması durumunda ileri sürülebilir. Üçüncü olarak, tahkim kararına karşı açılan iptal davası sürecinde incelenebilir. Son olarak, tahkim kararının tanınması ya da tenfizi aşamasında geçersizlik iddiası değerlendirilip karara bağlanabilir⁵²².

Sonuç olarak, Türkiye’de tüketici uyuşmazlıkları, uygulama tarafından tahkime elverişli olmadığı kabul edilmektedir. Tüketici uyuşmazlıklarının tahkime elverişsiz kabul edilmesinin temel nedenleri, bu uyuşmazlıkların kamu düzeniyle bağlantılı olması ve tüketicinin korunması gereken zayıf taraf olarak görülmesidir. Fakat, tüketici uyuşmazlıklarının tahkime elverişsizliğini peşinen kabul etmek doğru değildir, zira Dünyadaki örnekler de göz önüne alındığında elverişli kabul edip, belirli düzenlemelerle şekil şartlarına bağlamak daha doğru olacaktır.

Türkiye’de tüketici uyuşmazlıkları tahkime elverişli kabul edilse bile, tarafların açık ve net iradesine dayanmayan veya tüketici aleyhine dengesizlik yaratan tahkim şartları geçersiz sayılacaktır. Özellikle asimetrik tahkim sözleşmeleri, TKHK’nın haksız şartlarına ilişkin hükümleri çerçevesinde değerlendirilecek ve ekonomik güç dengesizliklerinden doğan durumlarda geçersiz kabul edilecektir. Bu bağlamda, tahkim sözleşmelerinin tüketiciler açısından geçerli sayılabilmesi için, açık irade beyanı ve eşitlik ilkelerinin gözetilmesi gerekmekte; tüketicilerin haklarının korunması için usul ve prosedürlerin daha şeffaf düzenlenmesi büyük önem taşımaktadır.

3.5. Tasarruf Finansman Sözleşmesinden Doğan Uyuşmazlıkların Tahkim ve Diğer Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yollarıyla Çözümünde Karşılaşılabilecek Sorunlar ve Çözüm Önerileri

3.5.1. Genel Olarak

Önceki bölümde, Türkiye’de tasarruf finansman sözleşmesinden doğan tüketici uyuşmazlıklarının mevcut çözüm yöntemleri ele alınmıştır. Bu bölümde ise, söz konusu uyuşmazlıkların çözümüne yönelik geliştirilebilecek yeni yöntemler,

⁵²² Kazım Çınar, “Genel İşlem Şartları İçinde Tahkim Anlaşmasına Yer Verilmesi ve Sonuçları”, içinde *Tahkim Anlaşması - Tahkim Okulu Paneller Serisi Cilt - 1* (On iki Levha Yayıncılık, 2020), 191.

karşılaşılması muhtemel sorunlar ve bunlara ilişkin çözüm önerileri üzerinde durulacaktır.

Bu kapsamda, ele alınacak hususları iki ana başlık altında incelemek mümkündür. İlk olarak, Türkiye’de tüketici uyuşmazlıklarında tahkime başvurulup başvurulamayacağı değerlendirilecek; eğer tahkim mekanizması kullanılabilirse, bu süreçte ortaya çıkabilecek olası sorunlar ve bunların çözüm yolları tartışılacaktır. İkinci olarak, daha küçük meblağlı uyuşmazlıklar için klasik tahkim modeli dışında, tasarruf finansman sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıkların çözümü için alternatif bir yöntem geliştirmenin mümkün olup olmadığı incelenecek ve uygulanabilir öneriler sunulacaktır.

3.5.2. Türkiye’de Tüketici Uyuşmazlıklarında Tahkim Nasıl Uygulanabilir?

Önceki bölümde de vurgulandığı üzere, Türkiye’de tüketici uyuşmazlıklarında tahkim yoluna başvurmak mevcut durumda fiilen mümkün değildir. Bunun nedeni, doğrudan açık yasal bir engel olmasa bile tüketici uyuşmazlıklarının tahkime elverişli kabul edilmemesidir⁵²³. Ancak burada asıl tartışılması gereken konu, eğer tüketici uyuşmazlıkları tahkime elverişli hale getirilirse, HMK’da düzenlenen mevcut tahkim hükümlerinin bu süreçte uygulanabilir olup olmadığıdır. Zira tüketici uyuşmazlıklarında en çok dikkat çeken hususlar; yargılama masrafları, hakem seçimi, hakemlerin bağımsızlığı ve tarafsızlığı olacaktır⁵²⁴. Bu unsurların tüketici aleyhine sonuçlar doğurup doğurmayacağı ve tahkim sürecinin adil bir çözüm mekanizması sunup sunamayacağı üzerinde durulması gereken temel meselelerdir.

Bu çerçevede, tahkim mekanizmasının doğasına gereğinden fazla müdahale edilmemesi gerektiği kanaatindeyiz. Zira tahkimde temel ilke, tarafların iradesinin ön

⁵²³ Türkiye tüketici uyuşmazlıklarının tahkime elverişliliği için bkz. bölüm 3.4.5.2.

⁵²⁴ Tüketicilerin AUÇ mekanizmalarına erişmeleri düşük maliyetli olması gerekmektedir. Aksi takdirde düşük ücretli mal ve hizmetlerde bu mekanizmaları kullanmaktan imtina edeceklerdir. Nitekim, Dünyadaki örneklerle ve düzenlemelere bakıldığı zaman başvuru ücreti ya alınmamakta ya da oldukça düşük olmaktadır. Detaylı bilgi için bkz. bölüm 3.3.1. vd.

Tüketici uyuşmazlıklarında tahkim ABD’de sıkça başvurulanan bir yöntemdir; ancak, hakemlerin tarafsızlığı ve bağımsızlığı konusu doktrinde sıklıkla eleştirilmektedir. “Tekrar eden oyuncu etkisi” olarak adlandırılan bu durum, finans kuruluşlarının tahkim süreçlerinde tüketicilere göre daha avantajlı bir konumda olmasına yol açabileceği iddia edilmektedir. Detaylı bilgi için bkz. bölüm 3.3.5.

planda olmasıdır⁵²⁵. Eğer taraf iradeleri göz ardı edilerek, örneğin kanunen belirli bir kuruma başvurunun zorunlu hale getirilmesi ve hakem atama yetkisinin tamamen bu kuruma bırakılması gibi bir düzenleme getirilirse, artık gerçek anlamda bir tahkim mekanizmasının varlığından söz etmek güç olacaktır. Ancak, eğer taraflar tahkim merkezinin hakem atama yetkisini kabul eder ve buna rıza gösterirse, bu durumda hakem atanmasının belirli bir kurum eliyle yapılması uygun görülebilir. Bu bağlamda, HMK hükümlerinin uygulanmasının sürdürülmesi ve tahkimin doğasını bozabilecek yeni düzenlemelerden kaçınılması gerekmektedir. Nitekim, tüketici aleyhine ciddi dezavantajlı hususların oluşması durumunda TKHK hükümleri uyarınca haksız şart denetimi ve adil yargılanma hakkı ilkesinin ihlali kapsamında hakem kararının iptali hukuk düzeninde halihazırda mevcuttur.

Bununla birlikte, tüketicinin haklarını koruyacak özel düzenlemeler getirilerek mevcut tahkim mekanizması güçlendirilebilir. Örneğin, tahkim sözleşmesinin yalnızca uyuşmazlık ortaya çıktıktan sonra yapılması veya asıl sözleşmeden bağımsız bir tahkim sözleşmesi olarak akdedilmesi gerektiğine dair bir düzenleme getirilebilir⁵²⁶. Böyle bir düzenleme, sözleşmenin başında tüketiciye tahkim şartının dayatılmasını engelleyerek, uyuşmazlık çözüm mekanizmasının belirlenmesinde tüketiciyi koruyucu bir tedbir olacaktır. Diğer bir ifadeyle, burada önemli olan husus, tüketicinin iradesini koruyacak tedbirlerin alınmasıdır. Bunların dışında, tahkim sözleşmesinin sözleşmenin başlangıcında yapılması mümkün olmakla birlikte, uyuşmazlık doğduğunda başvuru yolunun seçimi tüketicinin tercihine bırakılabilir. Bu durumda, tüketici dilerse yargı yoluna, dilerse tahkim yoluna başvurarak uyuşmazlığı çözümleyebilir. Böylece, uyuşmazlık çözüm yönteminin belirlenmesi konusunda tüketiciye seçim hakkı tanınmış olur.

Bunun yanı sıra, yargılama masrafları açısından tüketiciyi koruyacak tedbirler alınması da büyük önem taşımaktadır. Esasında, yargılama giderleri hukuk meselesi

⁵²⁵ Pekcanitez, Atalay, ve Özekes, *Medenî Usûl Hukuku Ders Kitabı*, 617; Baki Kuru ve Burak Aydın, *Medeni Usul Hukuku El Kitabı*, 3. bs, c. 2 (Ankara: Yetkin Yayınları, 2024), 1871; Baki Kuru ve Burak Aydın, *İstinaf Sistemine Göre Yazılmış Medenî Usul Hukuku (Ders Kitabı)*, 8. bs (Ankara: Yetkin Yayınları, 2023), 696; Arslan, Ejder, vd., *Medenî Usul Hukuku*, 836; Tanrıver, *Medenî Usûl Hukuku*, II:355.

⁵²⁶ İsviçre hukukunda SchwZPO m.35 uyarınca, ihtilaf öncesinde yapılan tahkim anlaşmaları geçersiz kabul edilmektedir. Detaylı bilgi için bkz. bölüm 3.3.3.3.

değil hukuk politikasıdır⁵²⁷. Çünkü, tüketici için yargılama süreci pahalı ve zahmetli hale gelirse, haklı olduğu durumlarda dahi hukuki yollara başvurmaktan kaçınabilir⁵²⁸. Örneğin, ABD'deki bazı eyalet yasalarında olduğu gibi, tahkim merkezlerinin tüketiciden başvuru masrafı talep edemeyeceğine yönelik bir düzenleme getirilebilir⁵²⁹. Bu yaklaşım, tüketiciyi tahkim yoluna başvurmaya teşvik ederken, yargılama sürecinin daha erişilebilir hale gelmesini sağlayacaktır. Ancak, tüketicinin yargılama sürecinde haklı veya haksız olduğuna bağlı olarak, dava sonunda yargılama giderlerinden sorumlu tutulması hukukun genel prensipleriyle uyumlu olacaktır.

Tüketici uyuşmazlıklarının tahkime elverişli hale getirilmesi durumunda en büyük sorumluluk, tahkim merkezlerine düşecektir. Bu noktada, bir düzenleme ile tahkim sürecinde tüketicinin hangi haklarının kısıtlanamayacağı açıkça belirlenebilir. Ardından, tahkim merkezleri tüketici uyuşmazlıklarına özgü özel tahkim prosedürleri geliştirerek sürecin şeffaflığını güvence altına alabilir⁵³⁰.

Savunduğumuz temel görüş, klasik tahkim mekanizmasının küçük dokunuşlarla tüketici uyuşmazlıklarında da uygulanabilir hale getirilebileceğidir. Diğer bir ifadeyle, tahkime ilişkin mevcut hukuki düzenlemeler korunarak, tüketicinin korunmasına ilişkin birkaç hüküm eklenebilir. Dahası, günümüzde tüketici her zaman zayıf taraf konumunda değildir ve taraflar arasındaki güç dengesi her somut olayda farklılık gösterebilmektedir. Bu nedenle, tüketici uyuşmazlıklarının doğrudan tahkime elverişsiz kabul edilmesi yerine, her olayın kendi özellikleri çerçevesinde değerlendirilmesi daha doğru bir yaklaşım olacaktır. Ayrıca, haksız şart denetimi ve adil yargılanma hakkının ihlaline dayalı hakem kararlarının iptali mekanizmaları tüketicinin korunmasına yönelik temel güvenceler sağlanmaktadır.

⁵²⁷ İbrahim Ermenek, “Hukuk Muhakemeleri Kanunu’nun Yürürlüğe Girmesinden Sonra Yargılama Giderlerine İlişkin Olarak Ortaya Çıkan Bazı Güncel Sorunlar ve Usul Ekonomisi İlkesi”, *Süleyman Demirel Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 4, sy 2 (2016): 220.

⁵²⁸ Yargılama masraflarının tüketicilerin hak arama özgürlüğü üzerindeki etkileri hakkında bkz. M. Ertan Yardım, “Tüketici Mahkemelerinde Yargılama Giderleri ve Adli Yardım”, *Terazi Hukuk Dergisi* 18, sy 197 (2023): 146-62.

⁵²⁹ Kaliforniya Medeni Usul Kanunu'nun 1284.3 bölümü ve New Jersey Tüzüğü § 2A:23B-1 ve devamı uyarınca, aylık brüt geliri federal yoksulluk sınırının %300'ünden az olan tüketiciler, hakem ücretleri hariç olmak üzere tüm ücret ve masraflardan muafırlar. Detaylı bilgi için bkz. bölüm 3.3.5.

⁵³⁰ Tahkim merkezleri bu konuda, kanundaki tüketici hukukundaki tüketici lehine olan düzenlemeleri göz önüne alarak, tüketici uyuşmazlıklarına özel tahkim kuralları çıkartabilirler. Örneğin bkz. “AAA Tüketici Tahkim Kuralları”.

Diğer taraftan, günlük tüketim harcamalarına ilişkin küçük ölçekli uyuşmazlıklarda tahkime başvurmak hem tüketici hem de satıcı veya hizmet sağlayıcı açısından maliyetli ve pratik olmayan bir yol olacaktır. Bu nedenle tahkim mekanizmasının, yüksek maliyetli ve uzun vadeli yükümlülükler içeren tüketici işlemlerinde kullanılması daha makul bir çözüm sunmaktadır. Taksitli satışlar, kredili işlemler, büyük ölçekli hizmet sözleşmeleri ve tüketici finansmanı işlemleri bu kapsama girmektedir. Özellikle konut kredisi, taşıt kredisi ve tüketici finansmanı sözleşmeleri, yüksek tutarlar içermesi ve uyuşmazlıkların yargıda uzun yıllar sürebilmesi nedeniyle tahkime elverişli hale getirildiğinde, tüketici ve satıcı açısından hem zaman hem de maliyet açısından daha verimli bir çözüm sağlayabilir. Dahası, özel hastane veya estetik merkezleriyle yapılan sağlık hizmetleri sözleşmeleri ve özel okullarla yapılan eğitim sözleşmeleri, artan maliyetler nedeniyle tüketiciler için önemli finansal yükler getirmektedir. Tüketici uyuşmazlıklarının mahkemelere kıyasla tahkim yoluyla daha hızlı ve uzman hakemler tarafından çözümlenmesi, taraflar açısından zaman ve maliyet tasarrufu sağlayarak sürecin daha etkin bir şekilde sonuçlanmasına katkıda bulunacaktır. Özellikle karmaşık hukuki ve teknik değerlendirmeler gerektiren sağlık ve eğitim sözleşmeleri gibi alanlarda, konunun uzmanı hakemlerin karar vermesi, daha isabetli ve adil çözümler üretilmesini sağlayacaktır⁵³¹. Bu bağlamda, Birleşik Krallık'taki gibi belirli miktarın altındaki uyuşmazlıklar için kararlaştırılan klasik tahkim yargılaması “*haksız şart*” sayılabilir⁵³². Belirli bir miktarın altındaki uyuşmazlıklar için bir sonraki bölümde anlatacağımız, seri tahkim kurallarının uygulandığı bir sistemin varlığı daha sağlıklı olacaktır.

Hakem seçimi, hakemlerin bağımsızlığı ve tarafsızlığı konusunda yalnızca tüketici uyuşmazlıkları açısından değil, genel olarak tahkim sistemine yönelik kapsamlı düzenlemeler yapılması gerekmektedir. Hakemlerin tarafsızlığı ve bağımsızlığına ilişkin genel bir beyan yükümlülüğünün bulunmaması, hatta bazı hakemlerin en basit çıkar çatışmalarını dahi beyan etmemesi tahkim mekanizmasına duyulan güveni ciddi şekilde zedelemektedir.

⁵³¹ Sağlık sisteminden kaynaklanan uyuşmazlıkların tahkim vasıtasıyla uzman kişiler ile çözülmesi hakkında bkz. Meenakshi Kalra ve Vikas Gupta, “The Potential of Arbitrating Healthcare Disputes”, *Medico-Legal Update*, sy 2 (22 Mayıs 2020): 358-62.

⁵³² Birleşik Krallık hukukundaki uygulama için bkz. bölüm 3.3.4.3.

Bunun yanı sıra, hakemlerin, kendilerini atayan kişilere ücret ödemesi karşılığında atanmayı kabul etmeleri, belirli gruplar arasında gizli iş birlikleri yoluyla karşılıklı hakem atamaları yapılması, taraf vekili gibi hareket etmeleri ve hakem seçiminde cemiyet ilişkilerinin belirleyici bir faktör haline gelmesi, tahkim sürecinin tarafsızlığını ve bağımsızlığını zedeleyen önemli etik sorunlar arasında yer almaktadır⁵³³. Bu tür etik dışı uygulamaların beyan edilmemesi ve bağımsızlık ilkesinin ihlal edilmesi, tahkim sistemine olan güveni sarsarak alternatif uyuşmazlık çözüm mekanizmasının etkinliğini olumsuz etkilemektedir. Bu sorunların önüne geçebilmek adına, hakemlerden kapsamlı ve bağlayıcı beyanlar alınması, çıkar çatışmalarının açık ve şeffaf bir şekilde beyan edilmesini sağlayacak düzenlemelerin uygulanması oldukça önemlidir⁵³⁴. Bu düzenlemelerin uygulanması ile birlikte, tahkim mekanizması bağımsızlık ve tarafsızlık ilkelerine uygun hale getirilerek, hukuk güvenliği sağlanabilir ve sisteme duyulan güven artırılabilir.

Sonuç olarak, tüketici uyuşmazlıklarının genel bir yaklaşımla tahkime elverişsiz kabul edilmesi yerine, her bir uyuşmazlığın niteliğine göre değerlendirilmesi gerektiğini düşünüyoruz. Haksız şart denetimi ve belirli usuli düzenlemelerle tahkim mekanizmasının tüketici uyuşmazlıklarında da uygulanabilir hale getirilmesi hem tüketici haklarının korunmasını sağlayacak hem de yargı sistemine alternatif olarak hızlı ve etkili bir çözüm mekanizması sunacaktır. Türkiye’de tahkimin kanuni altyapısı halihazırda mevcut olup, diğer usul kurumlarıyla ilişkisi de açık bir şekilde belirlenmiştir. Mevcut düzenin üzerine tüketici haklarını koruyacak bazı özel tedbirler eklenerek tahkim mekanizmasının tüketici uyuşmazlıkları için de uygulanabilir hale getirilmesi mümkündür. Böylece, hem tahkim kurumunun temel prensipleri korunacak hem de tüketicilerin hak ve menfaatleri güvence altına alınması mümkün olacaktır.

⁵³³ Yeşilırmak, Kafalı, ve Kol, “Türkiye’de Tahkimin Değişimi ve Gelişimi”, 906.

⁵³⁴ Tahkimin meşruiyetini ve etkinliğini koruyabilmek için bağımsızlık, tarafsızlık ve açıklama yükümlülükleri arasındaki dengenin kurulması hakkında bir dava analizi için bkz. Daze C. Nga ve Peace O. Adeleye, “The English Supreme Court’s Decision in Halliburton v. Chubb: An Examination of the Issues Arising from Arbitrators’ Acceptance of Multiple Appointments in Related Arbitrations and Arbitrator’s Duty to Disclose”, *Arbitration: The International Journal of Arbitration, Mediation and Dispute Management* 88, sy 1 (2022): 201-18.

3.5.3. Tahkim Merkezi Bünyesinde Kurulacak Tüketici Hakem Kurumu

3.5.3.1. Genel Olarak

Tasarruf finansman sözleşmesi, tüketicilerin uzun vadeli birikimlerini ve finansal planlamalarını içeren sözleşmeler olup, taraflar arasında uzun soluklu bir mali ilişkiyi gerektirmektedir. Ancak, bu tür sözleşmelerden doğabilecek ihtilafların mahkeme yoluyla çözülmesi, zaman alıcı ve maliyetli bir süreç yaratmaktadır. Önceki bölümde, tüketici uyuşmazlıklarının tahkime elverişli olması gerektiği vurgulanmış ve tahkimin tüketici ihtilafları açısından önemli bir çözüm mekanizması olabileceği tartışılmıştır. Bununla birlikte, tahkim mekanizmasının yanında, özellikle daha küçük miktarlı uyuşmazlıklar için daha erişilebilir ve hızlı bir AUÇ mekanizmasının olması faydalı olacaktır.

Dünya genelindeki tüketici finansmanı uyuşmazlıkları bağlamında AUÇ modelleri farklı ülkelerde çeşitli yaklaşımlar sergilemektedir⁵³⁵. Bu yaklaşımlar arasında üç temel model öne çıkmaktadır: İlk olarak, İsviçre örneğinde olduğu gibi, tahkim merkezleri bünyesinde finansal uyuşmazlıkların çözülmesine yönelik kurulan ombudsman müessesleri⁵³⁶; İkinci model, Almanya'da uygulandığı üzere, meslek kuruluşları bünyesinde sektörel bazda oluşturulan hakem kurumları⁵³⁷; Üçüncü model ise, Birleşik Krallık örneğinde görüldüğü gibi, devletin bir organı denetiminde oluşturulan bir ombudsman kurumudur⁵³⁸.

Türkiye'de uygulanmasını önerdiğimiz model karma yapıda olacaktır. Çünkü, Almanya'daki model uygulanırsa FKB, TBB vb. gibi meslek kuruluşları bünyesinde kurulacak bir oluşum, sektörün doğrudan temsilcisi konumunda olacağı için tüketicilerin tarafsızlık algısı şüpheye düşecektir. Diğer taraftan, Birleşik Krallık örneğindeki gibi bu yapı kamu kurumu bünyesinde kurulacak olursa, bürokratik engellere takılabilir, esneklik, hızlilik ve sürekli olarak kendini yenileme de eksik kalabilir. İsviçre'de finansal ombudsman, uzlaştırma işlemi gerçekleştiren bir kurum

⁵³⁵ Detaylı bilgi için bkz Bölüm 3.3. vd.

⁵³⁶ Bkz. Bölüm 3.3.3.2.

⁵³⁷ Bkz. Bölüm 3.3.2.2.

⁵³⁸ Bkz. Bölüm 3.3.4.2.

olup, verdiği kararlar bağlayıcı değildir. Buna karşın, Almanya’da bazı hakem kurumlarının verdiği kararlar bağlayıcı nitelik taşımaktadır. Birleşik Krallık’ta ise, tüketicinin kabul etmesi durumunda finansal ombudsmanın verdiği karar bağlayıcı hale gelmektedir. Türkiye’de uygulanacak sistemde ise, verilen kararların her iki taraf için de bağlayıcı olması, yargılama sürecinin kesin bir çözüm sağlayabilmesi açısından önem arz etmektedir. Sonuç olarak, Türkiye için önerdiğimiz model, belirli miktarın altında kalan tüketici uyuşmazlıkları için özel olarak düzenlenmiş seri tahkim kurallarına dayanan hızlı bir tahkim usulüdür.

Bu doğrultuda, İTOTAM gibi, tasarruf finansman şirketlerinin de üyesi olduğu ve AUÇ yöntemleri konusunda tecrübesi olan, tahkim merkezleri bünyesinde bir hakem kurumunun oluşturulması, tasarruf finansman sözleşmesinden doğan uyuşmazlıkların esnek, hızlı, etkin ve ekonomik bir biçimde çözüme kavuşturulması açısından önemli bir adım olacaktır⁵³⁹. Bir tahkim merkezi bünyesinde önermemizin en önemli nedeni tecrübe, bağımsızlık ve tarafsızlık olgularının sağlanmasıdır. Diğer taraftan, İsviçre örneğinde olduğu gibi, tahkim merkezi bünyesinde oluşturulacak bir yapı, kendi usul kurallarını belirleyerek şeffaf ve öngörülebilir bir çözüm süreci sunacaktır. Bu yapı, hakemlerin tarafsızlık ve bağımsızlığını teminat altına almakla kalmayıp, aynı zamanda sürekli bir denetim mekanizması kurarak hakemlerin performansını düzenli olarak değerlendirecektir. Nitekim, uzun yıllardan beri tahkim hizmeti veren İTOTAM, İSTAC ve TOBB Tahkim Merkezi gibi kurumların divanı ve sekreteryası bu güveni oluşturmuştur. Ayrıca, bu merkezler hakemlerin uzmanlık seviyelerini artırmak amacıyla çeşitli eğitim programları düzenleyecek ve mesleki gelişimlerini teşvik edecektir. Merkez, başvuran taraflardan gelen geri bildirimleri dikkate alarak süreçlerini sürekli iyileştirecek ve daha etkin bir uyuşmazlık çözüm sistemi oluşturacaktır. Böylece, tahkim merkezi bünyesinde oluşturulacak hakem kurumu ne sektörün doğrudan temsilcisi ne de bir kamu kurumu olacağından ötürü kurumunun bağımsızlığı ve tarafsızlığı konusunda da adım atılmıştır olacaktır.

⁵³⁹ Tezimizin odak noktası, tasarruf finansman sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıkların çözümü olup, bu kapsamda önerdiğimiz AUÇ mekanizmasının, tasarruf finansman şirketlerinin bağlı olduğu İTOTAM bünyesinde oluşturulması gerektiğini savunmaktayız. Ancak, benzer bir sistem yalnızca tasarruf finansman sektörüyle sınırlı kalmayıp, farklı sektörler için de uygulanabilir; şirketlerin faaliyet gösterdikleri birlikler bir tahkim merkezi ile anlaşıp o sektörden kaynaklanan uyuşmazlıkların ilgili tahkim merkezinde kurulacak tüketici hakem kurumu tarafından çözülmesini öngörebilirler. Bu tür bir mekanizmanın başarıyla işlemesi için, hukuki çerçevenin sağlam bir temele oturtulması, tarafların hak ve yükümlölüklerinin net bir şekilde tanımlanması ve sistemin bağımsız, tarafsız ve şeffaf bir şekilde yönetilmesi önem taşımaktadır.

Ancak, tahkim merkezleri bünyesinde bir hakem kurumu kurulabilmesi için mevzuatta düzenlemelerin yapılması gerekmektedir. Türkiye’de mevcut AUÇ yöntemleri, tüketici uyuşmazlıklarının çözümü açısından yasal altyapı bakımından eksikliklere sahiptir ve özellikle özel bir tüketici hakem kurumu oluşturulmasına yönelik net bir düzenleme getirilmelidir ki bu iş, kurumsal olarak yapılabilsin. Ayrıca, öngörülen sistem ile usûl kurumları arasındaki ilişki net bir şekilde çizilebilsin. Bu bağlamda, Avrupa Birliği’nin 2013/11/EU sayılı AUÇ Direktifi, tüketici uyuşmazlıklarının mahkemeye taşınmadan hızlı ve etkin bir biçimde çözüme kavuşturulmasını teşvik etmektedir. Türkiye’de de benzer çatı bir düzenleme ile tahkim merkezleri bünyesi altında bir hakem mekanizmasının oluşturulmasına imkân tanınması, tasarruf finansman sözleşmesinden kaynaklanan ihtilafların çözüm sürecini daha sistematik ve verimli hale getirecektir. Ama 2013/11/EU sayılı AUÇ Direktifinden farklı olarak, kurulacak hakem kurumları meslek kuruluşları bünyesinde değil tahkim merkezleri bünyesinde olacaktır. Bunun için de meslek kuruluşları ile tahkim merkezleri aralarında belirli süreli (örneğin 5 yıl) olarak anlaşacaklardır. Bu merkezlerde, uyuşmazlıkların hızlı ve adaletli çözülebilmesi için tüketici uyuşmazlıklarına özgü olarak düzenlenecek seri tahkim kuralları uygulanmalıdır. Ayrıca, tüketici çok kolay şekilde çevrimiçi şikâyette bulunabilmeli ve gerekli belgeleri yüklemelidir. Bu bakımdan, tasarruf finansman şirketleri de kendi internet sitelerinde bu yöntemin nasıl işlediğini anlatan, tüketiciyi bilgilendirici sayfalar oluşturmalıdır.

AUÇ süreçlerinin en önemli unsurlarından biri, tarafların gönüllü olarak sürece katılmasıdır. Bu doğrultuda, kurulacak hakem kurumunda gönüllülük esasının korunması, tüketicilerin ve finansal kuruluşların sistemin işleyişine duyduğu güveni artıracak ve toplumsal dayanışma bilincinin gelişmesine katkıda bulunacaktır. Bununla birlikte, sistemin etkin çalışmasını sağlamak adına, en azından tasarruf finansman şirketlerinin hakem mekanizmasına katılımının zorunlu tutulması düşünülebilir. Yani, seçim hakkının tüketiciye bırakılması esas alınmalıdır. Tüketici, dilerse doğrudan mahkemeye başvurabilir, dilerse hakem mekanizmasını tercih edebilir. Ancak, tüketici hakem kurumuna başvurmayı tercih ettiğinde, tasarruf finansman şirketinin sürece katılımı zorunlu olmalıdır. Böyle bir düzenleme, tüketicinin korunmasını güçlendirirken, finansal kurumları da tüketici dostu uygulamalar geliştirmeye teşvik edecektir.

Önerilen hakem mekanizmasının temel hedefleri, tüketicilerin haklarını hızlı, düşük maliyetli ve etkin bir şekilde arayabilmesini sağlamak, finansal kurumlar ile müşteriler arasında şeffaf ve adil bir hakem süreci oluşturmak, mahkemelerin iş yükünü hafifletmek ve tasarruf finansman sektöründe güveni artırarak sektörün sürdürülebilirliğini temin etmek şeklinde özetlenebilir. Bu bağlamda, sistemin etkin işleyebilmesi için başvuru ücretleri, yargılama masrafları, sistemin fonlanması ve hakemlerin belirlenmesi kriterleri gibi unsurlar detaylı bir biçimde ele alınmalıdır. Birleşik Krallık, İsviçre ve Avrupa Birliği ülkelerinde başarıyla uygulanan benzer AUÇ mekanizmaları göz önünde bulundurulduğunda, hakem sisteminin, Türkiye'deki finansal tüketicilerin korunmasını güçlendireceği ve yargı sisteminin üzerindeki yükü hafifleteceği açıktır⁵⁴⁰. Diğer taraftan, bu kurum hem finansal istikrarın korunmasına hem de tasarruf finansman sektörüne duyulan güvenin artırılmasına katkı sağlayarak, sektörde öngörülebilir ve sürdürülebilir bir yapının oluşturulmasını mümkün kılacaktır.

3.5.3.2. Başvuru Ücreti, Yargılama Masrafları ve Sistemin Fonlanması

AUÇ'nin temel avantajlarından biri düşük maliyetli olmasıdır. AUÇ süreçleri genellikle, ücretsiz veya çok düşük başvuru ücretleri ile yürütülmeli, tarafların avukat tutma zorunluluğu olmadığı için ek bir maliyet olmamalıdır. Özellikle tüketici uyuşmazlıklarında tüketicinin üzerine başvuru ücreti külfeti bırakılmamalıdır. Bu bağlamda, tüketici açısından başvuru ücretsiz olmalıdır. Eğer tüketici uyuşmazlığı kaybederse sadece başvuru masraflarından sorumlu tutulmalı, hakem ücreti merkez tarafından karşılanmalıdır.

Diğer taraftan oluşturulacak AUÇ mekanizmasının finansal sürdürülebilirliği, sistemin uzun vadeli etkinliği açısından kritik bir faktördür. Bir AUÇ mekanizmasının başarılı olması için bağımsız, düşük maliyetli ve tarafsız bir yapıya sahip olması gerektiği kadar, finansal olarak sürdürülebilir bir modelle fonlanması da zorunludur. Bu noktada, fonlama modelinin belirlenmesi hem tarafsızlık ilkesini korumak hem de tüketiciler için erişilebilirliği sağlamak açısından büyük önem taşır. Aşağıda, bu

⁵⁴⁰ Avrupa Birliği ülkelerindeki AUÇ mekanizmaları ve yargı sistemi içerisindeki iş yükü durumu için bkz. bölüm 3.3.1. vd.

mekanizmanın sürdürülebilirliğini sağlamak için olası finansman kaynakları incelenmiştir.

3.5.3.2.1. Zorunlu Katılım Esasına Dayalı Olarak Tasarruf Finansman Şirketlerinin Katkı Payları

Bu sistemin bir gelir kalemi tasarruf finansman şirketleri olabilir. Fakat şirketler doğrudan merkeze fon akışı sağlamamalıdır. Merkeze fon akışı tasarruf finansman şirketlerinin üyesi olduğu FKB üzerinden sağlanmalıdır. Böylece, tasarruf finansman şirketleri tahkim merkezinde kurulacak AUÇ mekanizmasına dolaylı olarak finansal katkı sağlamakla yükümlü olacaktır⁵⁴¹. Nitekim kendilerinin de üye olduğu, İstanbul Ticaret Odası üyelerinin ticari hak ve menfaatlerini koruyarak, Türkiye'nin ekonomik kalkınmasına katkıda bulunmak ve ülkeyi uluslararası ticarete güçlü bir aktör haline getirmek amacıyla faaliyet göstermektedir⁵⁴². Kurulacak hakem mekanizması sisteminin temel amacı, tüketici uyuşmazlıklarının etkin, hızlı ve düşük maliyetli bir şekilde çözüme kavuşturulmasını sağlamak olup, finansal kuruluşların desteğiyle sürdürülebilir bir yapıya kavuşturulabilir. Benzer bir model, Almanya'da yürürlükte bulunan VSBG m.3 uyarınca uygulanmakta olup, tüketici uzlaştırma kurumlarının, belirli meslek gruplarının kayıtlı olduğu birlikler tarafından desteklenmesi zorunlu tutulmaktadır⁵⁴³. Bu yaklaşım, sektör bazında özelleştirilmiş ve mali sürdürülebilirliği güvence altına alınmış bir finansman modelinin oluşturulmasına imkân tanımaktadır.

Bu doğrultuda, finansal kuruluşlar, AUÇ mekanizmasının yıllık işletme bütçesine belirli oranlarda katkıda bulunacaktır. Katkı oranları, şirketlerin büyüklüğü, müşteri sayısı ve tahmin edilen uyuşmazlık hacmi gibi kriterler doğrultusunda belirlenebilir. Buna ek olarak, “*uyuşmazlık bazlı ücretlendirme modeli*” uygulanarak, AUÇ mekanizmasına gelen şikâyet sayısına bağlı olarak finansal kuruluşların katkı payları artırılabilir veya azaltılabilir. Böylece bu model, finansal kuruluşları müşteri

⁵⁴¹ Tasarruf finansman şirketlerinin AUÇ mekanizmasına finansal katkı sağlamayı kabul etmeleri, hukuki düzenlemeler, tüketici güveni, maliyet avantajı ve sektörün sürdürülebilirliği açısından mantıklı bir adımdır. Bu tür bir mekanizma, uzun vadede şirketlerin daha az dava ile karşılaşmasını, müşteri güvenini artırmasını ve düzenleyici riskleri minimize etmesini sağlayarak kendi lehlerine bir yatırım haline gelebilir.

⁵⁴² İstanbul Ticaret Odası'nın misyonu ve vizyonu için bkz. <<https://www.ito.org.tr/tr/kurumsal/hakkimizda>> (Erişim tarihi 17.02.2025).

⁵⁴³ Detaylı bilgi için bkz. bölüm 3.3.2.2.

memnuniyetini artırmaya ve daha az şikâyet almaya teşvik eden bir yapıya da sahip olacaktır. Aynı zamanda, haksız veya gereksiz şikâyet başvurularının önüne geçilmesine de yardımcı olacaktır.

Tasarruf finansman şirketlerinin AUÇ mekanizmalarına finansal katkı sağlaması hem sektörel dayanışmayı güçlendirecek hem de ekonomik sürdürülebilirlik açısından faydalı olacaktır. Şirketler, bu tür mekanizmalar aracılığıyla tüketici uyuşmazlıklarını hızlı, düşük maliyetli ve etkin bir şekilde çözerek müşteri memnuniyetini artırabilir, bu sayede itibarlarını pekiştirebilirler. Ayrıca, alternatif uyuşmazlık çözüm süreçlerinin, geleneksel yargılamaya kıyasla daha düşük maliyetli ve zaman tasarrufu sağlayıcı olması, şirketler için maliyet avantajı yaratırken, yasal yükümlülükleri de yerine getirmelerine olanak tanıyacaktır.

Diğer taraftan, bu finansman modelinin uygulanması, bir dizi dezavantajı da beraberinde getirmektedir. Öncelikle artan maliyetler, finansal kuruluşlar tarafından dolaylı olarak tüketicilere yansıtılabilir. Ayrıca, şirketler tarafından finanse edilen bir AUÇ mekanizmasının, bağımsızlık ve tarafsızlık açısından eleştirilere maruz kalabilir. Finansal kuruluşların fonladığı bir yapının, karar alma süreçlerinde tüketici aleyhine sonuçlar doğurabileceği veya finansal kurumların çıkarlarını koruyacak şekilde işleyebileceği yönündeki kaygılar, sistemin güvenilirliğini zedeleyebilir. Bu tür endişelerin önüne geçilebilmesi için, hakem mekanizmasının yönetim yapısı, hakemlerin belirlenmesi ve karar alma süreçleri sıkı hukuki ve etik kurallar çerçevesinde düzenlenmeli, sistemin tarafsızlığı kesin biçimde güvence altına alınmalıdır. Bu kapsamda, hakemlerin seçimi, sürekli olarak aynı kişilerin atanmaması ve belirli bir süreyle görev yapması, sistemin güvenilirliğini artıracak önemli adımlardır⁵⁴⁴.

3.5.3.2.2. Başvuru Ücretleri ve İşlem Masrafları

Tüketici uyuşmazlıklarında AUÇ mekanizmalarının etkin bir şekilde çalışabilmesi, tüketicilere düşük maliyetli veya tamamen ücretsiz bir başvuru imkânı sunulmasıyla doğrudan ilişkilidir. Ancak, sistemin finansal sürdürülebilirliğini sağlamak ve gereksiz

⁵⁴⁴ Bu hususlar 3.5.3.3. Hakemler bölümünde incelenecektir.

başvuruların önüne geçmek adına, belirli koşullar altında bazı işlem masraflarının uygulanması gerekebilir. Bu bağlamda, uyuşmazlığın belirli bir parasal sınırın üzerinde olması durumunda, tüketiciden makul düzeyde bir işlem ücreti talep edilebilir. Bunun yanı sıra, AUÇ mekanizmasına gelen her başvuru için finansal kuruluşlar belirli bir işlem ücreti ödeyebilir. Yargılama masrafları, hakem ücretleri hariç olmak üzere, adil bir şekilde kaybeden tarafa yükletilerek sürecin hakkaniyetli bir biçimde işletilmesi sağlanmalıdır. Böylece, gereksiz başvuruların önüne geçilecektir. Hakem ücretleri ise merkez tarafından karşılanmalıdır. Böylece, tüketici AUÇ yöntemine başvurudan çekinmeyecektir. Merkez ise bu ücretin bir kısmını şirketlerin sağladığı fonlardan bir kısmını da devlet desteği ile karşılayabilir.

3.5.3.2.3. Devlet Desteği ve Teşvikler

Tüketici haklarının korunmasını teşvik etmek amacıyla Devlet Ticaret Bakanlığı ve Adalet Bakanlığı üzerinden AUÇ mekanizmalarına finansal destek sağlayabilir. Bu model kapsamında, devlet belirli operasyonel maliyetleri karşılayarak sistemin etkinliğini artırabilir. Örneğin, hakemlerin maaşlarının ve idari giderlerin bir kısmının kamu kaynaklarından finanse edilmesi, AUÇ sisteminin bağımsızlığını ve tarafsızlığını güçlendirebilir. Ayrıca, AUÇ mekanizmasına katkıda bulunan finansal kuruluşlara vergi avantajları sağlanarak, sektörün bu mekanizmalara yönelik ilgisi artırılabilir ve katılıma teşvik edilebilir. Buna ek olarak, AUÇ mekanizmalarının teşvik edilmesi, mahkemelerin iş yükünün azaltılması açısından da önemli bir politika aracı olarak değerlendirilebilir.

3.5.3.3. Hakemler

3.5.3.3.1. Hakemlerin Seçimi

Hakem kurumunda görev alacak hakemlerin seçimi ve atanması, tarafsızlık ve bağımsızlık ilkelerini güvence altına alacak şekilde, hakem kurumu divanı tarafından yürütülmelidir.

Hakem kurumu sekreterliğinin temel sorumluluğu ise hakem adaylarından oluşan bir liste havuzu oluşturmak, adayların gerekli nitelikleri taşıyıp taşımadığını

değerlendirmek, hakemlerin ilgili eğitimleri almalarını sağlamak, eğitim müfredatı oluşturmak, başvuran taraflardan gelen geri bildirimleri dikkate alarak süreçlerini sürekli iyileştirmek ve daha etkin bir uyuşmazlık çözüm sistemi oluşturulması için öneriler de bulunmaktadır. Bu süreçte, özellikle hakem listesi havuzunun oluşturulması kritik bir öneme sahiptir.

Hakem listesi havuzu, finans hukuku, tüketici hukuku, bankacılık ve finans sektörü dinamikleri ile AUÇ yöntemleri konusunda uzmanlığa sahip kişilerden oluşmalıdır. Bu uzmanlığın şeffaf, ölçülebilir ve objektif kriterlere dayanarak belirlenmesi gerekmektedir. Bu kapsamda, sekreterlik, hakemleri listeye almadan önce kapsamlı eğitim programları düzenlemeli, adayları bilgi ve yeterliliklerini ölçen sınavlara tabi tutmalı ve mesleki gelişimlerini desteklemek amacıyla sürekli eğitim süreçlerini sürdürmelidir.

Aynı zamanda, hakem kurumunun atama süreçlerinin düzenli bir denetim mekanizmasına tabi tutulması, sistemin güvenilirliği ve sürdürülebilirliği açısından hayati öneme sahiptir. Bu denetim süreçleri, başvuru sahiplerinin memnuniyetine yönelik düzenli olarak yapılacak anketler aracılığıyla gerçekleştirilebilir.

3.5.3.3.2. Bağımsızlık ve Tarafsızlık

Önceki bölümde belirtildiği üzere, hakem listesinin sekreterlik tarafından oluşturulması, ancak sürekli eğitimlere tabii tutulması, başvuranlardan anketler vasıtasıyla geri dönüşler alınması ve denetimler yapılması bağımsızlık ve tarafsızlığı destekleyecektir.

Ancak, yalnızca bu tedbirin alınması yeterli olmayıp, hakemlerin mesleki etik kurallar çerçevesinde hareket etmeleri ve çıkar çatışmalarına yol açabilecek durumlardan kaçınmaları zorunlu hale getirilmelidir⁵⁴⁵. Menfaat çatışmasına yol açabilecek tüm durumlar açıkça beyan edilmelidir⁵⁴⁶. Hakemlerin, herhangi bir taraf ile yargılamaya

⁵⁴⁵ Tahkimde etik için bkz. Süheylâ Balkar, *Milletlerarası Ticari Tahkim ve Etik* (İstanbul: On İki Levha, 2022).

⁵⁴⁶ Hakemlerin bildirim yükümlülüğü için bkz. Süheylâ Balkar Bozkurt, *Milletlerarası Ticari Tahkimde Hakemlerin Bağımsızlık Yükümlülüğü* (İstanbul: On İki Levha, 2016), 218 vd.

gölge düşürecek her türlü bağlantıyı, geçmişte veya halen devam eden bir ticari, finansal ya da mesleki ilişkisinin bulunması durumunda, bu durumun şeffaf bir şekilde bildirilmesi sağlanmalıdır. Böyle bir durumda, ilgili hakem derhal dosyadan çekilmeli ve bağımsız başka bir hakem atanmalıdır. Hakemlerin, tarafsızlıklarını zedeleyecek ya da tüketicilerin güvenini sarsacak herhangi bir ticari veya profesyonel ilişki içinde bulunmaları, sürecin tarafsızlığını doğrudan etkileyeceğinden, sıkı bir şekilde denetlenmelidir.

Hakemler, belirli bir süre için atanmalı ve görev süreleri sonunda düzenli performans değerlendirmelerine tabi tutulmalıdır. Görev süresi boyunca hakemlerin bağımsız ve tarafsız karar alma süreçlerini sürdürmeleri için gerekli denetim mekanizmaları oluşturulmalıdır. Hakemlerin performans değerlendirme süreçlerinde, karar verme süreçlerinin etkinliği ve hızı, tarafsızlık ve bağımsızlık ilkelerine uyum, tüketici memnuniyeti ve şikâyetlerin adil bir şekilde ele alınması ile verilen kararların hukuki dayanakları ve gerekçelendirilmesi gibi temel kriterler dikkate alınmalıdır. Düşük performans gösteren hakemlerin görev süreleri uzatılmamalı ve belirlenen kriterleri karşılamayan hakemler yerine yeni ve daha yetkin adaylarla sistem sürekli olarak güncellenmelidir. Böylece, AUÇ mekanizmasının uzun vadede sürdürülebilirliğini sağlarken, sistemin adalet ve güvenilirlik ilkelerine uygun bir şekilde işlemesine de katkıda bulunacaktır.

3.5.3.3.3. Uzmanlık

AUÇ mekanizmasında görev alacak hakemlerin finans hukuku, tüketici hukuku, bankacılık ve finans sektörü dinamikleri ile AUÇ yöntemleri konusunda uzmanlığa sahip olmaları, sistemin etkinliğini ve adil işleyişini sağlamak açısından önem taşımaktadır. Hakemlerin, tasarruf finansman sektörüne özgü uyuşmazlıkları çözebilecek yetkinlikte olması ve bu alandaki özel mevzuata hâkim bulunması, karar alma süreçlerinin hem hızlı hem de hukuki açıdan isabetli olmasını sağlayacaktır.

Finansal işlemler ve kredi sistemlerinin hukuki çerçevesine dair yeterli bilgiye sahip olmayan bir hakemin, finansal kuruluşlar ile tüketiciler arasındaki uyuşmazlıklarda objektif, adil ve hukuka uygun kararlar alması mümkün değildir. Bu nedenle, hakemlerin bankacılık hukuku, finansal sözleşmeler ve tüketici mevzuatı konularında

bilgiye sahip olmaları gerekmektedir. Hakemlerin, tüketici haklarına ilişkin ulusal ve uluslararası yasal düzenlemeleri bilmeleri, güncel yargı içtihatlarını takip etmeleri ve bu doğrultuda değerlendirme yapmaları, AUÇ mekanizmasının güvenilirliğini ve etkinliğini artıracaktır.

Diğer taraftan, hakemlerin sektör deneyimine sahip olması, finansal işlemlerin doğasını ve sektör dinamiklerini daha iyi anlamalarına katkı sağlayacaktır. Özellikle bankacılık, sigortacılık, tasarruf finansman ve kredi yönetimi alanlarında çalışmış kişiler, sahip oldukları mesleki bilgi ve deneyim sayesinde uyuşmazlıkları sektörün işleyişine uygun, uygulanabilir ve adil bir şekilde çözüme kavuşturabilecek nitelikte olacaktır.

Bunun yanı sıra, AUÇ mekanizmalarının doğası gereği esnek, müzakereye dayalı ve uzlaşmacı bir anlayışla işlemesi, hakemlerin arabuluculuk ve uzlaştırma teknikleri konusunda yetkin olmalarını zorunlu kılmaktadır. Bu nedenle, hakemlerin alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri konusunda eğitim almış olmaları ve bu alanda sertifikalara sahip olmaları, süreçlerin sağlıklı ve başarılı bir şekilde yürütülmesi açısından önem taşımaktadır. Uyuşmazlık çözme becerileri gelişmiş, taraflar arasında etkin iletişim kurabilen ve çözüm odaklı bir yaklaşımı benimseyen hakemler, AUÇ sisteminin işleyişini hızlandıracak ve tarafların memnuniyetini artırarak, uyuşmazlıkların sürdürülebilir ve kalıcı çözümlerle sonuçlandırılmasını sağlayacaktır.

Uluslararası uygulamalara bakıldığında, hakemlerin seçiminde mesleki yetkinlik ve bağımsızlık esas alınmaktadır. Örneğin, Almanya'da VSBG m. 6/2 uyarınca, hakemlik görevini genellikle hakimler veya sertifikalı arabulucular yürütmektedir. Almanya'daki uygulamaya bakıldığında, çoğunlukla emekli hakimlerin uzlaşmacı olarak görev aldığı ve tüketici uyuşmazlıklarının çözümüne katkı sağladığı görülmektedir⁵⁴⁷. Fakat, sadece hâkim olmak veya sertifikalı arabulucu olmak tüketici uyuşmazlıklarında uzman olunacağı anlamına gelmemektedir. Tüketici uyuşmazlıkları, özellikle finansal hizmetler, elektronik ticaret, sigortacılık ve bankacılık gibi spesifik sektörlerle özgü bilgi ve deneyim gerektirir. Bu alanlar, sadece genel hukuk bilgisini değil, aynı zamanda tüketici hakları mevzuatına, sektör dinamiklerine ve ticari uygulamalara dair kapsamlı bir bilgi birikimi de gereklidir.

⁵⁴⁷ Örneğin bkz. Özel Yapı Toplulukları Hakem Heyeti Usul Kurulları m.5 <https://www.schlichtungsstelle-bausparen.de/wp-content/uploads/2023/12/VerfO_ab-010124_Reinfassung.pdf> (Erişim tarihi 07.02.2025).

BÖLÜM IV

SONUÇ

Bu çalışma, tasarruf finansman sözleşmesinden doğan tüketici uyuşmazlıklarının tahkim ve diğer alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleriyle çözümlenebilirliğini incelemiş ve bu alandaki mevcut hukuki çerçevenin geliştirilmesine yönelik öneriler sunmuştur. Günümüz ekonomik sisteminde tasarruf finansman modelleri, bireylerin uzun vadeli konut ve yatırım planlamalarında önemli bir yer tutmaktadır. Ancak, bu finansal yapıların doğası gereği tüketiciler ve finans kuruluşları arasında çeşitli uyuşmazlıkların ortaya çıkması kaçınılmazdır. Türkiye’de mevcut tüketici uyuşmazlıkları çözüm mekanizmaları tüketici hakem heyetleri, dava şartı arabuluculuk ve mahkemelere başvuru ile sınırlandırılmış olup, alternatif çözüm yollarının etkinliği sınırlı kalmaktadır. Bu bağlamda, tüketici uyuşmazlıklarında tahkimin uygulanabilirliği ve alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin geliştirilmesi büyük önem arz etmektedir. Özellikle tüketici finansmanına dayalı uyuşmazlıklarda, daha uzmanlaşmış ve etkin alternatif uyuşmazlık çözüm mekanizmalarının geliştirilmesi hem tüketicinin adalete erişimini hızlandıracak hem de yargı üzerindeki iş yükünü hafifletecektir.

Çalışmada, tüketici uyuşmazlıklarının tahkime elverişliliği farklı hukuk sistemleri ile karşılaştırmalı olarak incelenmiştir. Almanya, İsviçre, Birleşik Krallık, Amerika Birleşik Devletleri ve Avrupa Birliği hukuk sistemleri, tüketici uyuşmazlıklarında tahkim mekanizmasını farklı şekillerde düzenlemektedir. Alman Hukukunda, tüketici uyuşmazlıkları tahkime götürülebilir; ancak, tahkim sözleşmesinin geçerliliği için ayrı bir belgede düzenlenmesi veya noter onaylı olması şartı aranmaktadır. İsviçre Hukukunda, tüketici uyuşmazlıklarında sadece ihtilaf ortaya çıktıktan sonra tahkim sözleşmesi yapılabilmektedir. Birleşik Krallık’ta “*haksız şart*” denetimi yapılmakta, tüketici tahkimi, 5.000 İngiliz sterlinin altındaki uyuşmazlıklar için direkt haksız şart olarak değerlendirilmektedir. ABD’de, tahkim sıkça başvurulanan bir yöntemdir; ancak, “*tekrar eden oyuncu etkisi*” olarak adlandırılan durum, finans kuruluşlarının tahkim

süreçlerinde tüketicilere göre daha avantajlı bir konumda olmasına yol açabileceği iddia edilmektedir. Avrupa Birliği Hukukunda, tüketici uyuşmazlıklarının mahkeme dışı çözümü teşvik edilmekte ancak tüketicinin adil yargılanma hakkını zedeleyebilecek düzenlemeler sınırlandırılmaktadır.

Türkiye’de ise Yargıtay’ın yerleşik uygulamasına göre tüketici uyuşmazlıklarının tahkime elverişli olmadığı kabul edilmektedir. Bunun temel nedeni, tüketicinin satıcıya veya hizmet sağlayıcısına karşı kıyasla daha güçsüz taraf olarak kabul edilmesi ve tahkimin bu güç dengesizliğini daha da artırabileceği düşüncesidir. Ancak, yatırım finansmanından kaynaklanan tüketici uyuşmazlıklarının mahiyeti ve uluslararası örnekler incelendiğinde, tüketici tahkimine yönelik bazı düzenlemeler ile adil, şeffaf ve tüketici dostu bir tahkim sürecinin oluşturulabileceği görülmektedir.

Bu doğrultuda, çalışmada Türkiye’de tüketici uyuşmazlıklarında tahkim mekanizmasının nasıl uygulanabileceği ele alınmıştır. Mevcut düzenlemeler çerçevesinde, tüketici uyuşmazlıklarının tahkime elverişsiz kabul edilmesi yerine, her bir uyuşmazlığın niteliğine göre ayrı değerlendirilmesi daha rasyonel bir yaklaşım olacaktır. Bu kapsamda, tüketicinin haklarını koruyacak şekilde, tahkim sözleşmesinin ancak uyuşmazlık ortaya çıktıktan sonra yapılması, hakemlerin bağımsızlığı ve tarafsızlığının güvence altına alınması, belirli miktarın altındaki uyuşmazlıklarda klasik tahkim yoluna başvurulamaması, tahkim sürecinin düşük maliyetli ve erişilebilir hale getirilmesi gibi tedbirler uygulanabilir.

Çalışmada, özellikle tasarruf finansman sistemi bağlamında, küçük meblağlı tüketici uyuşmazlıkları için tasarlanmış ve yalnızca bu tür uyuşmazlıklara özgü olarak hazırlanacak seri tahkim kurallarının uygulanacağı alternatif bir uyuşmazlık çözüm mekanizması önerilmektedir. Bu kapsamda, tasarruf finansman şirketlerinin bünyesinde olduğu meslek kuruluşu FKB, İTOTAM gibi bir tahkim merkezi ile anlaşarak, tahkim merkezi bünyesinde bağımsız bir hakem kurumu kurabilir. Böylece tüketici uyuşmazlıklarının hızlı, düşük maliyetli ve etkin bir biçimde çözülmesine katkı sağlanacaktır. Önerilen model, zorunlu değil, isteğe bağlı bir başvuru mekanizması olarak tasarlanmalı ve tüketicinin seçim hakkı korunmalıdır. Yani, tüketici isterse bu hakem kurumu da isterse mahkemeye başvurabilir. Fakat, tüketici hakem kurumuna başvurmayı tercih ederse, süreç tasarruf finansman şirketi tarafından

zorunlu olarak takip edilmelidir. Aynı zamanda, finans kuruluşlarının sistemin fonlanmasına katkıda bulunması sağlanarak, tüketicinin ekonomik yükü azaltılmalıdır. Önerilen bu mekanizmanın başarılı olabilmesi için, hakemlerin uzmanlık düzeyi artırılmalı, bağımsızlık ve tarafsızlık ilkeleri sıkı şekilde denetlenmeli ve tüketici dostu bir usul benimsenmelidir.

Bir hakem kurumu oluşturulabilmesi, uygulanacak usul ve esasların asgari ölçütlerinin belirlenmesi ve bu modelin etkin bir şekilde uygulanabilmesi için 2013/11/EU sayılı AUÇ Direktifi gibi kapsamlı bir yasal çerçevenin oluşturulması gerekmektedir. Avrupa Birliği'nde yürürlüğe giren bu direktif, tüketici uyuşmazlıklarının mahkemeye taşınmadan daha hızlı, düşük maliyetli ve etkin bir şekilde çözülmesini sağlamak amacıyla düzenlenmiş olup, üye ülkeleri bağımsız ve tarafsız alternatif uyuşmazlık çözüm mekanizmaları kurmaya teşvik etmektedir. Benzer bir düzenlemenin Türkiye'de de hayata geçirilmesi, tüketici uyuşmazlıklarının çözüm süreçlerine sistematik bir yapı kazandıracak, tarafların hukuki güvencelerini artıracak ve kurulması önerilen hakem kurumunun işleyişini meşru bir zemine oturtacaktır.

Böyle bir yasal düzenleme ile, tüketicilerin mahkeme sürecine başvurmak yerine belirli bir AUÇ mekanizmasına yönlendirilmesi sağlanabilir. Ancak, bu modelin etkin ve adil bir şekilde uygulanabilmesi için hakem kurumunun bağımsızlığı, tarafsızlığı ve şeffaflığı garanti altına alınmalıdır. Bununla birlikte, tüketicinin haklarını güvence altına alan, karar süreçlerinin adaletli ve denetlenebilir olmasını sağlayan düzenlemeler yapılmalı ve uyuşmazlıkların çözüm sürecine ilişkin şeffaf usuller belirlenmelidir. Avrupa Birliği'nde uygulanan AUÇ Direktifi'nin temel ilkelerinden biri olan tüketici dostu ve erişilebilir bir çözüm mekanizması oluşturulması, Türkiye'de de dikkate alınmalı ve özellikle finansal uyuşmazlıklara özgü bir model geliştirilmelidir.

Çalışmada ayrıca, hakemlerin bağımsızlığı ve tarafsızlığı konusuna da özel önem verilmiştir. Türkiye'de tahkim sistemine duyulan güvenin artırılması için hakemlerin atanma süreçleri şeffaf hale getirilmelidir. Atamalar, hakem kurumu divanı tarafından uzman kişilerin seçildiği hakem havuzundan olacaktır. Bu havuzda bulunan hakem adaylarının uzmanlığı, kapsamlı eğitim programları düzenlenmesi, adayların bilgi ve yeterliliklerini ölçen sınavlara tabi tutulması ve mesleki gelişimlerini desteklemek

amacıyla sürekli eğitim süreçlerini sürdürecektir. Ayrıca, hakemlerin menfaat çatışması oluşturan durumları açıkça beyan etmeleri ve belirli bir süre için atanarak objektif performans değerlendirmelerine tabi tutulmaları sağlanmalıdır.

Sonuç olarak, tasarruf finansman sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıkların hızlı, etkili ve düşük maliyetli şekilde çözümlenebilmesi için tahkim ve alternatif uyuşmazlık çözüm mekanizmalarının geliştirilmesi faydalı olacaktır. Tüketici uyuşmazlıklarının genel bir yaklaşımla tahkime elverişsiz kabul edilmesi yerine, her uyuşmazlığın niteliğine göre ayrı değerlendirilmesi daha doğru bir yaklaşım olacaktır. Özellikle, tüketici finansman sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıkların tahkime elverişli hale getirilmesi, yargılama sürelerini kısaltarak ve maliyetleri düşürerek hem tüketici hem de finansal kuruluşlar açısından avantaj sağlayacaktır. Haksız şart denetimi ve tüketici koruma mekanizmaları ile desteklenen bir tahkim modeli, hem tüketicilerin haklarını güvence altına alacak hem de yargı sisteminin iş yükünü hafifletecektir. Bunun yanı sıra, tasarruf finansman uyuşmazlıklarına özel bir alternatif uyuşmazlık çözüm mekanizmasının oluşturulması, tüketicilerin daha kolay ve hızlı bir şekilde hak aramalarını sağlayacaktır. Kaldı ki, böyle bir model sadece tasarruf finansman sektöründen değil, diğer birçok tüketici uyuşmazlıkları sektöründe de uygulanabilir.

Son celsede çalışma, tüketici uyuşmazlıklarının daha etkin bir şekilde çözülmesi için hem tahkim elverişli olması gerektiğini hem de yeni bir sektör bazlı çözüm mekanizmasının oluşturulması gerektiğini ortaya koyarak, Türkiye'deki hukuki altyapının güçlendirilmesine bilimsel bir katkı sağlamayı amaçlamaktadır.

REFERANSLAR

- “Adalet İstatistikleri 2023”. Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü, 2023. https://adlisicil.adalet.gov.tr/Resimler/SayfaDokuman/22042024115644ADalet_ist-2023CALISMALARI59.pdf.
- Ağırman, Doğan. “Tahkime Elverişlilik”. İçinde *Tahkimde Güncel Sorunlar (V-VI)*, 95-125. Ankara: Cumhurbaşkanlığı Hukuk ve Mevzuat Genel Müdürlüğü Yayınları, 2023.
- Akbal, Yunus Furkan. “Tasarruf Finansman Sisteminin Regülasyonu: Türkiye Örneği”. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi, 2021.
- Akıncı, Ziya. *Milletlerarası Tahkim*. 6. İstanbul: Vedat Kiptaçılık, 2021.
- . “Milletlerarası Ticari Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yolları”. *Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi* 18, sy 4 (1996).
- Aksoy, Sami. “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Taşıma Hukukuna Müdahalesi”. *Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi* 31, sy 2 (2015): 305-36.
- Akter, Sumru. “Patolojik ve Asimetrik Tahkim Anlaşmalarının Yorumlanması”. İçinde *Tahkim Anlaşması - Tahkim Okulu Paneller Serisi Cilt - 1*, 77-101. İstanbul: On iki Levha Yayıncılık, 2020.
- Aktürk, Altay İltan, ve Ayşe Acar Umut. “Tüketici Hakem Heyetleri ve İşleyişine Genel Bir Bakış”. *İstanbul Aydın Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 5, sy 1 (2019): 25-54.
- Alangoya, H. Yavuz, Kamil Yıldırım, ve Nevhis Deren-Yıldırım. *Medeni Usul Hukuku Esasları*. 7. bs. İstanbul: Beta, 2009.
- Alangoya, Yavuz. *Medenî Usul Hukukumuzda Tahkimin Niteliği ve Denetlenmesi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Yayınları, 1973.
- Alangoya, Yavuz, Mehmet Kamil Yıldırım, ve Nevhis Deren Yıldırım. *Medenî Usul Hukuku Esasları*. 7. bs. İstanbul: Beta Basım Yayın, 2011.
- Alpay, Elif Ensari, Mehmet Burak Kahyaoglu, ve Murat Yavuz. “Why People Participate Rosca New Evidences from Turkey”. *Journal of Business, Economics and Finance* 5, sy 2 (2016): 242-57.
- Ansay, S. Sakır. “Sulh”. *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 1, sy 2 (1944): 1.
- Aras, Aslı. “Tüketici Uyuşmazlıkları ve Çözüm Yolları”. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, 2009.

- Arslan, Ramazan, Yılmaz Ejder, Sema Taşpınar Ayvaz, ve Emel Hanağası. *Medenî Usul Hukuku*. 9. bs. Ankara: Yetkin Yayınları, 2023.
- Arslan, Ramazan, Ejder Yılmaz, Sema Taşpınar Ayvaz, ve Emel Hanağası. *Medenî Usul Hukuku*. 7. bs. Ankara: Yetkin Yayınları, 2021.
- Aslan, İ. Yılmaz. *Tüketici Hukuku: 6502 Sayılı Kanuna Göre*. 4. baskı. Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım, 2014.
- Atalı, Murat. “6502 sayılı Kanun’un Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerine İlişkin Hükümlerinin Değerlendirilmesi”. İçinde *Prof. Dr. Ejder Yılmaz’a Armağan*, editör Emel Hanağası ve Mustafa Göksu, 397-418. Yetkin Basım Yayım ve Dağıtım, 2014.
- . “Karar ve Hüküm”. İçinde *Pekcanitez Usûl - Medenî Usûl Hukuku*, 15. bs. İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2017.
- Atalı, Murat, İbrahim Ermenek, ve Ersin Erdoğan. *Medenî Usûl Hukuku*. 6. bs. Ankara: Yetkin Yayınları, 2023.
- Aydoğdu, Murat. *Tüketici Hukuku Dersleri*. Ankara: Adalet Yayınevi, 2015.
- Bădoiu, Ionela-Silica. “EU Consumer Arbitration – Incentive for the European Court of Justice...” *Revista Română de Drept European*, sy 4 (2021): 30-57.
- Bahadır, Zeynep. “Türkiye Bankalar Birliği Bireysel Müşteri Hakem Heyeti”. *İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 10, sy 2 (31 Aralık 2019): 694-711.
- Bahtiyar, Mehmet, ve Levent Biçer. “Adi İş / Ticari İş / Tüketici İşlemi Ayrımı ve Bu Ayrımın Önemi”. *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi* 22, sy 3 (2016): 395-436.
- Balkar Bozkurt, Süheylâ. *Milletlerarası Ticari Tahkimde Hakemlerin Bağımsızlık Yükümlülüğü*. İstanbul: On İki Levha, 2016.
- Balkar, Süheylâ. *Milletlerarası Ticari Tahkim ve Etik*. İstanbul: On İki Levha, 2022.
- Barnes, Paul, ve Colin Dodds. “The Structure And Performance Of The Uk Building Society Industry 1970–78” 10, sy 1 (1983): 37-56.
- Bärtsch, Philippe, ve Angelina M Petti. “The Arbitration Agreement”. İçinde *International Arbitration in Switzerland: A Handbook for Practitioners*, editör Elliot Geisinger ve Nathalie Voser, 2. bs, 25-50. Kluwer Law International, 2013.
- Bělohlávek, Alexander J. “Autonomy in B2C Arbitration: Is the European Model of Consumer Protection Really Adequate?” Editör Naděžda Rozehnalová ve Alexander J. Bělohlávek. *Czech Yearbook of International Law* 2 (2012): 17-43.

- Belohlavek, Alexander J. *B2C Arbitration: Consumer Protection in Arbitration*. Juris, 2012.
- Berg, A.J. van den. *The New York Arbitration Convention of 1958: Towards a Uniform Judicial Interpretation*. Kluwer Law and Taxation, 1981.
- Berkin, Necmeddin. *Medeni Usul Hukuku Esasları*. Ankara: Hamle Matbaası, 1969.
- Berthet, Laura. “French Households Financial Wealth: A Macro and Micro Overview of Changes in the Last 20 Years?” *Revue d’économie Politique* 126, sy 5 (25 Kasım 2016): 721-87.
- Besley, Timothy, Stephen Coate, ve Glenn Loury. “Rotating Savings and Credit Associations, Credit Markets and Efficiency”. *The Review of Economic Studies* 61, sy 4 (1994): 701-19.
- . “The Economics of Rotating Savings and Credit Associations”. *The American Economic Review* 83 (1993): 792-810.
- Beybur, Mustafa, ve Murat Çetinkaya. “Tasarrufa Dayalı Faizsiz Finans Sistemine Jak Bankacılık Ve Karz-I Hasen Sistemi Önerisi”. *The Journal of Social Science* 5, sy 9 (25 Şubat 2021): 269-81.
- Biard, A. “Impact of Directive 2013/11/EU on Consumer ADR Quality: Evidence from France and the UK”. *Journal of Consumer Policy* 42, sy 1 (Mart 2019): 109-47.
- Bilgin, Necdet, ve Şaban Tanıyıcı. “Türkiye’de Kooperatif ve Devlet İlişkilerinin Tarihi Gelişimi”. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi* 2008, sy 2 (2008): 136-59.
- Bingham, Lisa B. “Employment Arbitration The Repeat Player Effect”. *Employee Rights and Employment Policy Journal* 1 (1997): 189-220.
- Bingham, Lisa B., ve Lisa Blomgren Amsler. “Employment Arbitration: The Repeat Player Effect”. İçinde *Discussions in Dispute Resolution: The Foundational Articles*, editör Art Hinshaw, Andrea Kupfer Schneider, ve Sarah Rudolph Cole, 273-78. New York: Oxford University Press, 2021. <https://doi.org/10.1093/oso/9780197513248.003.0056>.
- Birsin, Mehmet, ve Hatice Ötegeçeli. “Tasarrufa Dayalı Faizsiz Finansman Sistemi ve Fıkhî Meşruiyeti Üzerinde Yapılan Değerlendirmeler”. *Mesned İlahiyat Araştırmaları Dergisi* 10, sy 1 (2019): 85-114.
- Blackaby, Nigel, Partasides Constantine, ve Alan Redfern. *Redfern and Hunter on International Arbitration*. 7. bs. Oxford: Oxford University Press, 2023.
- Boleat, Mark. *Building Society Industry*. Routledge, 2012.

- Born, Gary B. *International Commercial Arbitration (Third Edition)*. Kluwer Law International, 2021.
- Boztosun, Derviş, Selahattin Koç, ve Barış Aksoy. “Türkiye’de Banka ve Sigorta İşlemlerinden Kaynaklanan Uyuşmazlıkların Çözümünde Tahkim Uygulaması”. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, sy 83 (01 Temmuz 2019): 213-30.
- Börner, Christoph J., Patrick Harnischmacher, ve Rene Katernberg. “The Self-Selection Effects of Retail Financial Products. The Case of Contractual Savings for Housing in Germany”. *Journal of Accounting and Finance* 18, sy 1 (2018).
- Budak, Ali Cem. “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Tüketici Hakem Heyetleri”. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 16, sy 77 (2014): 77-103.
- Bulur, Alper. “Avukatlık Kanunu m. 35/A’nın Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları Çerçevesinde İrdelenmesi ve Bir Düzenleme Önerisi”. *Ankara Barosu Dergisi*, sy 89 (2010): 196-241.
- Bükey, Mehmet, ve Yavuz Türkan. “Tasarruf Finansman Sistemi İçin Murabahaya Dayalı Bir Model Önerisi”. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 32, sy 1 (18 Ocak 2022): 189-202.
- Call, James H. “Arbitration Outcomes and Employer Size in the Context of the American Arbitration Association 2010-2020”. Hunter College, 2022.
- Carbonneau, Thomas E. “Mitsubishi: the folly of quixotic internationalism”. *Arbitration International* 2, sy 2 (01 Nisan 1986): 116-39.
- Chandrasekher, Andrea, ve David Horton. “Empirically Investigating the Source of the Repeat Player Effect in Consumer Arbitration”. *SSRN Electronic Journal*, 2019.
- Chiquier, Loic, ve Michael J. Lea, ed. *Housing Finance Policy in Emerging Markets*. Washington, DC: World Bank, 2009.
- Chovancová, Katarína. “Consumer Arbitration and Subtle Variances in Its Effectiveness in Selected EU Member States (Czech Republic, Slovakia, Austria, Germany)”. *Review of Central and East European Law* 43, sy 2 (31 Mayıs 2018): 197-231.
- Cieleback, Marcus. “Prepayment of Mortgage Borrowers Having a Bauspar-Loan”. *Property Management* 21, sy 4 (01 Ekim 2003): 242-59. <https://doi.org/10.1108/02637470310495027>.
- Colvin, Alexander J.S., ve Mark D. Gough. “Mandatory Employment Arbitration”. *Annual Review of Law and Social Science* 19, sy 1 (13 Ekim 2023): 131-44.

- Cortés, Pablo. “Consumer ADR in Spain and the United Kingdom”. *Journal of European Consumer and Market Law* 7, sy 2 (2018): 82-88.
- . *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*. Routledge, 2011.
- Creutzfeldt, Naomi. “The origins and evolution of consumer dispute resolution systems in Europe”. İçinde *Resolving Mass Disputes*, editör Christopher Hodges ve Astrid Stadler. Edward Elgar Publishing, 2013.
- Çabri, Sezer. *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi*. 2. bs. Ankara: Adalet Yayınevi, 2021.
- Çakıroğlu, Buğra Kaan. *Tasarruf Finansman Sözleşmesi*. İstanbul: Filiz Kitabevi, 2024.
- Çatıkkaş, Özgür, Mehmet Ersoy, ve Mustafa Okur. “Bir Gölge Bankacılık Uygulaması Olarak Gayrimenkul Finansmanında Alternatif Bir Faizsiz Finansman Modeli: İpoteğe Dayalı Paylaşımli Faizsiz Finansman Modeli - An Alternative Non-Interest Real Estate Financing Model as a Shadow Banking Practice: Mortgage-backed Non-interest Shared Finance Model”. *İşletme Araştırmaları Dergisi* 10, sy 4 (30 Aralık 2018): 384-400.
- Çekin, Ömer. “Tasarrufa Dayalı Finansman Sistemi ve İslami Finans İlkeleri Çerçevesinde Değerlendirilmesi”. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2021.
- Çetin, Abdurrahman. “Düzenleme ve Denetlemenin Tasarruf Finansman Sektörü Performansına Etkisi”. İçinde *17. Uluslararası Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildirileri*, 268-82. Tashkent-Uzbekistan: İstanbul Sebahattin Zaim Üniversitesi, 2024.
- . “Yeni Alternatif Finansman Modeli: Tasarruf Finansman Sektörü İçin Öneriler”. *Uluslararası İslam Ekonomisi ve Finansı Araştırmaları Dergisi* 10, sy 1 (25 Mart 2024): 67-105.
- Çetiner, Bilgehan. *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*. İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2024.
- Çınar, Kazım. “Genel İşlem Şartları İçinde Tahkim Anlaşmasına Yer Verilmesi ve Sonuçları”. İçinde *Tahkim Anlaşması - Tahkim Okulu Paneller Serisi Cilt - 1*, 165-206. On iki Levha Yayıncılık, 2020.
- Demirel, Duygu. “Hakem-Bilirkişi Sözleşmesi ve Uygulama Esasları”. *Terazi Hukuk Dergisi* 9, sy 93 (2014): 24-42.
- Deniz, Hande. *Tasarruf Finansman Sözleşmelerine İlişkin Hükümlerin Değerlendirilmesi*. Aristo Yayınevi, 2022.

- Deren Yıldırım, Nevhis. “Hakem-Bilirkişi Sözleşmesinin Hukuki Mahiyeti ve Delillerin Serbestçe Değerlendirilmesi ilkesinin Vazgeçilmezliği”. *İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası* 54, sy 1-4 (1994): 321-30.
- Deutsch, Edwin, ve Horst Tomann. “Home Ownership Finance in Austria and Germany”. *Real Estate Economics* 23, sy 4 (Aralık 1995): 441-74.
- Diamond, Douglas B., ve Michael J. Lea. “The Decline of Special Circuits in Developed Country Housing Finance”. *Housing Policy Debate* 3, sy 3 (Ocak 1992): 747-77.
- Dinç, Yusuf. *Tasarrufa Dayalı Finans*. İstanbul: Beta Yayınevi, 2019.
- Direnisa, Efe. “Functions of an Arbitration Agreement”. *Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 4, sy 2 (2017): 107-19.
- . “Hukuk Muhakemeleri Kanunu Çerçevesinde Tahkimde Hakem Kararlarının Gerekeşi Üzerine Düşünceler”. *Legal Hukuk Dergisi* 20, sy 233 (2022): 1549-1602.
- Drake, Leigh, ve Richard Simper. “Competition and Efficiency in UK Banking: The Impact of Corporate Ownership Structure”. *Economics Research Paper, No. 03-07, Loughborough University Institutional Repository*, 2003.
- Dübel, Hans-Joachim. “Contractual Savings for Housing”. İçinde *Housing Finance Policy in Emerging Markets*, editör Loic Chiquier ve Michael J. Lea, 215-46. World Bank, 2009.
- Eker Ayhan, Zeynep Feyza. *Rekabet Hukuku Uyuşmazlıklarının Uluslararası Tahkim Yoluyla Çözümü: Karşılaştırmalı Bir Analiz*. İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2018.
- Ekşi, Nuray. *Hukuk Muhakemeleri Kanunu’nda Tahkim*. 2. bs. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım, 2019.
- . *Milletlerarası Deniz Ticareti Alanında (Incorporation) Yoluyla Yapılan Tahkim Anlaşmaları*. 2. bs. İstanbul: Beta Yayınları, 2010.
- . *Türkiye’de Kurumsal Tahkim*. Beta Yayınları, 2020.
- Endes Selvi, Nurtaç. “Tasarruf Finansman Sözleşmesi”. *Necmettin Erbakan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 4, sy 2 (22 Aralık 2021): 441-67.
- Eren, Fikret. *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*. 28. bs. Ankara: Legem Yayınevi, 2023.
- Ergüven, Murat. *Tasarrufa Dayalı Finans Sistemi*. İstanbul: Beta Yayınevi, 2021.
- . “Tasarrufa Dayalı Finans Sistemi İçin İslâmi Finans İlkelerine Uygun Model Önerisi”. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Sebahattin Zaim Üniversitesi, 2019.

- . “Tasarrufa Dayalı Finans Sistemi ile Yapı Tasarruf Sandığı Sistemi Üzerine Karşılaştırmalı Bir Araştırma”. Doktora Tezi, Azteca University, 2020.
- Ergüven, Murat, ve Ferudun Kaya. “Tasarrufa Dayalı Finans Sisteminin Sürdürülebilirliğinin Sağlanması ve Finansal Ekosistem İçinde Yerini Alması Üzerine Bir Araştırma”. *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi* 5, sy 4 (31 Aralık 2020): 755-69.
- Ermeneek, İbrahim. *Arabululuculuk Sürecinde Zayıf Tarafın Korunması*. Yetkin Yayınları, 2021.
- . “Ermeneek - Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Sorunlara İlişkin Çözüm Önerileri.pdf”. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 17, sy 2 (2013): 561-630.
- . “Hukuk Muhakemeleri Kanunu’nun Yürürlüğe Girmesinden Sonra Yargılama Giderlerine İlişkin Olarak Ortaya Çıkan Bazı Güncel Sorunlar ve Usul Ekonomisi İlkesi”. *Süleyman Demirel Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 4, sy 2 (2016): 215-230.
- “Evaluation - Impact Assessment Report (2/2) - Proposal for a Directive Amending Directive 2013/11/EU on Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes, as Well as Directives (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 and (EU) 2020/1828”. European Commission, 2023. <https://data.europa.eu/doi/10.2838/15448>.
- Ferran, Eilis, ve Charles A. E. Goodhart. *Regulating Financial Services and Markets in the Twenty First Century*. Hart Publishing, 2001.
- “Finansal Kiralama, Faktoring ve Finansman Şirketleri Kanunu ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Teklifi (7292 Sayılı Kanun Teklifi ve Komisyon Raporu”, 2021.
- Fouchard, Philippe, Emmanuel Gaillard, ve Berthold Goldman. *Fouchard, Gaillard, Goldman on International Commercial Arbitration*. Editör John Savage ve Philippe Fouchard. The Hague: Kluwer Law International, 1999.
- Gélinas, Fabien, ve Leyla Bahmany. *Arbitrability: Fundamentals and Major Approaches*. Kluwer Law International, 2023.
- . “Chapter 4: Report on England and Wales”. İçinde *Arbitrability: Fundamentals and Major Approaches*. Kluwer Law International, 2023.
- . “Chapter 4: Report on Germany”. İçinde *Arbitrability: Fundamentals and Major Approaches*. Kluwer Law International, 2023.
- . “Chapter 4: Report on Switzerland”. İçinde *Arbitrability: Fundamentals and Major Approaches*. Kluwer Law International, 2023.

———. “Chapter 4: Report on United States of America”. İçinde *Arbitrability: Fundamentals and Major Approaches*. Kluwer Law International, 2023.

Girsberger, Daniel, ve Nathalie Voser. *International Arbitration: Comparative and Swiss Perspectives*. Fourth extended edition. Baden-Baden : Zürich: Nomos ; Schulthess, 2021.

Gmş, Mustafa Alper. *6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi*. 1. bs. İstanbul: Vedat Kitapçılık, 2014.

———. *Borçlar Hukuku zel Hükümler*. 7. bs. İstanbul: Filiz Kitabevi, 2024.

Gnal, Gülin. *Konut Kurultayı*. Ankara: TMMOB İnşaat Mühendisleri Odası, 1982.

Günay, Hacı Mehmet, Şakir Görmüş, İlker Koç, ve mer ekin, ed. *Tasarrufa Dayalı Finansman Sistemi*. İstanbul: Ensar Neşriyat, 2017.

Güvenalp, Ferda Nur. “Genel İşlem Şartları İçinde Tahkim Anlaşmasına Yer Verilmesi ve Sonuçları”. İçinde *Tahkim Anlaşması - Tahkim Okulu Paneller Serisi Cilt - I*, 207-34. On iki Levha Yayıncılık, 2020.

Hevener, Christy Chung. “Alternative Financial Vehicles: Rotating Savings And Credit Associations (ROSCAs).” Federal reserve Bank of Philadelphia, 2006.

Hodges, Christopher, Iris Benöhr, ve Naomi Creutzfeldt-Banda. *Consumer ADR in Europe*. Civil Justice Systems. Oxford Portland, Or: Hart Pub, 2012.

Horton, David, ve Andrea Cann Chandrasekher. “After the Revolution: An Empirical Study of Consumer Arbitration”. *Georgetown Law Journal* 104, sy 436 (2015): 57-124.

“Housing Finance. Manual for Developing Countries. A Methodology for Designing Housing Finance Institutions”. United Nations Centre for Human Settlements (Habitat), 1991.

Howard, Davies. “Reforming Financial Regulation: Progress and Priorities”. İçinde *Regulating Financial Services and Markets in the Twenty First Century*, editör Eilis Ferran ve Charles A. E. Goodhart, 17-24. Hart Publishing, 2001.

Huysal, Burak. *Milletlerarası Ticari Tahkimde Tahkime Elverişlilik*. İstanbul: Vedat Kitapçılık, 2010.

<http://relevancy.bger.ch>

<http://www.npc.gov.cn/>

<https://assets.publishing.service.gov.uk/>

<https://bankenombudsmann.de/>

<https://bankingombudsman.ch/>
<https://commission.europa.eu/>
<https://finsom.ch/en/>
<https://kazanci.com.tr/>
<https://sso.agc.gov.sg/Act/CPFTA2003>
<https://supreme.justia.com/>
<https://tasfin.ihu.edu.tr/tr>
<https://terraxis.ch/finsa/>
<https://tuketici.ticaret.gov.tr/>
<https://vlex.co.uk/>
<https://www.adr.org/>
<https://www.bausparkassen.de/>
<https://www.bddk.org.tr/>
<https://www.bger.ch/>
<https://www.bsa.org.uk/>
<https://www.bundesbank.de/>
<https://www.bundesnetzagentur.de/>
<https://www.caa.co.uk/>
<https://www.congress.gov/>
<https://www.ecfr.gov/>
<https://www.elegislation.gov.hk/>
<https://www.faire-werbung.ch/>
<https://www.fedlex.admin.ch/>
<https://www.financial-ombudsman.org.uk/>
<https://www.fkb.org.tr/>

<https://www.fmb.org.uk/>
<https://www.gamblingcommission.gov.uk/>
<https://www.gesetze-im-internet.de/>
<https://www.govinfo.gov/>
<https://www.handbook.fca.org.uk/>
<https://www.ito.org.tr/tr/kurumsal/hakkimizda>
<https://www.legalombudsman.org.uk/>
<https://www.legifrance.gouv.fr/>
<https://www.legislation.gov.uk/>
<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/en>
<https://www.lexpera.com.tr/>
<https://www.ofcom.org.uk/>
<https://www.s-schlichtungsstelle.de/>
<https://www.schlichtungsstelle-bausparen.de/de/>
<https://www.schlichtungsstelle-energie.de/>
<https://www.streitbeilegungsstelle.org/>
<https://www.swissarbitration.org>
<https://www.tbb.org.tr/>
<https://www.theaa.com/>
<https://www.universalschlichtungsstelle.de/>

Ildır, Gülgün. *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*. Seçkin Yayıncılık, 2003.

Işık, Serpil. “İsviçre’de Hukuk Uyuşmazlıklarının Alternatif Yollarla Çözülmesi Kapsamında Tahkim ve Arabuluculuk ile İsviçre Odaları Tahkim Kurumunun Önerdiği İsviçre Ticari Arabuluculuk Kurallarına Genel Bir Bakış”. *İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 10, sy 2 (31 Aralık 2019): 452-69. <https://doi.org/10.21492/inuhfd.592441>.

İlhan, Hüseyin Afşın. *Tahkim Sözleşmesinin Geçerliliği*. Ankara: Adalet Yayınevi, 2016.

- İşlek, Yağmur. “Tüketici Uyuşmazlıklarında Dava Şartı Arabuluculuk”. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, 2022.
- İzgi, Mehmet Feridun. *Türk Hukukunda Tahkim Benzeri Uyuşmazlık Çözüm Yolları*. İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2023.
- Jones, Emily, ve Peter Knaack. “Global Financial Regulation: Shortcomings and Reform Options”. *Global Policy*, 18 Şubat 2019. <https://doi.org/10.1111/1758-5899.12656>.
- Kafalı, Ömer Faruk. *Tahkim Yargılamasında Ara ve Nihai Hakem Kararları*. İstanbul: On İki Levha, 2022.
- Kalpsüz, Turgut. *Türkiye’de Milletlerarası Tahkim*. Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, 2007.
- . *Türkiye’de Milletlerarası Tahkim*. 2. bs. Yetkin Yayınları, 2010.
- Kalra, Meenakshi, ve Vikas Gupta. “The Potential of Arbitrating Healthcare Disputes”. *Medico-Legal Update*, sy 2 (22 Mayıs 2020): 358-62.
- Kara, İlhan. *Tüketici Hukuku*. 3. bs. Ankara: Yetkin Yayınları, 2023.
- Karadaş, İzzet. *Ulusal (İç) Tahkim*. İstanbul: Adalet Yayınevi, 2013.
- Karauz, Agah Kürşat. *Sulh Sözleşmesi*. Adalet Yayınevi, 2014.
- Karayalçın, Yaşar. “Milletlerarası Tahkimde Muhakeme Usulu”. *Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi* 19, sy 3 (1998): 3-52.
- Karslı, Abdurrahim. *Medeni Muhakeme Hukuku*. 5. bs. İstanbul: Filiz Kitabevi, 2020.
- Kaya, Serkan. *Consumer Dispute Resolution in the Digital Age: Online Dispute Resolution*. İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2020.
- . “Tahkime Elverişlilik”. İçinde *Milli Tahkim Kapsamında Tahkime Elverişlilik*, editör Serkan Kaya, 1. bs. İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2022.
- Kılıç, Selim. “Konut Finansman Modeli Olarak Yapı Tasarruf Sandıkları; Almanya ve Türkiye’deki Uygulamaları”. *Yönetim Ve Ekonomi Dergisi* 14, sy 1 (01 Mart 2007): 231-46.
- Kirry, Antoine. “Arbitrability: Current Trends in Europe”. *Arbitration International* 12, sy 4 (01 Aralık 1996): 373-90.
- Kocameşe, Kamil. *İpotekli Konut Finansmanı*. 1. bs. İstanbul: Filiz Kitabevi, 2016.
- Koç, İlker. *Konut Finansmanında Yapı Tasarrufu Yöntemi ve Risk Modelleri*. İstanbul: Türkiye Bankalar Birliği, 2021.

- Koç, İlker, ve Ömer Çekin. “Tasarrufa Dayalı Faizsiz Finansman Sistemi”. İçinde *Tasarrufa Dayalı Faizsiz Finansman Sistemi: İşleyiş, Değerlendirme ve Tasarım*, 9-39. İstanbul: Ensar Neşriyat, 2019.
- Korkmaz, Melis Sılacı. *New York Konvansiyonu Uyarınca Tahkim Anlaşmasının Geçerliliği ve Ehliyet*. On iki Levha Yayıncılık, 2020.
- Kröll, Stefan M. “National Report for Germany (2007 through 2023)”. İçinde *ICCA International Handbook on Commercial Arbitration*, editör Lise Bosmen, 1-70. ICCA & Kluwer Law International, 2023.
- Kumbasar, Murat. “Ev Sahibi Olmak ve Eminevim Örneği”. *Kafkas Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi* 3, sy 5 (2016): 155-66.
- Kurtulan, Gökçe. “Türk Hukukunda Tüketici Uyuşmazlıklarının Tahkime Elverişliliği”. *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*, sy 131 (2017): 239-60.
- Kuru, Baki. *Hukuk Muhakemeleri Usulü*. 6. bs. C. III. III c. Demir Yayıncılık, 2001.
- . *Hukuk Muhakemeleri Usulü*. 6. bs. C. IV. IV c. Demir Yayıncılık, 2001.
- Kuru, Baki, Ramazan Arslan, ve Ejder Yılmaz. *Medenî Usul Hukuku*. 25. bs. Ankara: Yetkin Yayınları, 2014.
- Kuru, Baki, ve Burak Aydın. *İstinaf Sistemine Göre Yazılmış Medenî Usul Hukuku (Ders Kitabı)*. 8. bs. Ankara: Yetkin Yayınları, 2023.
- . *Medenî Usul Hukuku El Kitabı*. C. II. Ankara: Yetkin Yayınları, 2021.
- . *Medeni Usul Hukuku El Kitabı*. 3. bs. C. 2. 2 c. Ankara: Yetkin Yayınları, 2024.
- Lalive, Pierre. “The New Swiss Law on International Arbitration”. *Arbitration International* 4, sy 1 (01 Ocak 1988): 2-24. <https://doi.org/10.1093/arbitration/4.1.2>.
- Lastowka, Greg. *Virtual Justice : The New Laws of Online Worlds*. New Haven : Yale University Press, 2011.
- Lea, Michael J., ve Bertrand Renaud. “Contractual Savings for Housing - How Suitable Are They for Transitional Economies.pdf”. Policy Research Working Paper. World Bank Group: World Bank Group, 1995.
- Lew, Julian D. M. “Determination of arbitrators’ jurisdiction and the public policy limitations on that jurisdiction”. İçinde *Contemporary Problems in International Arbitration*, editör Julian D. M. Lew, 73-85. Dordrecht: Springer Netherlands, 1987.
- Lew, Julian D. M., Loukas A. Mistelis, ve Stefan M Kröll. *Comparative International Commercial Arbitration*. Kluwer Law International, 2003.

- Mania, Karolina. "American and European Perspectives on Arbitration Agreement in Online Consumer Contracts". *Journal of International Arbitration* 36, sy 5 (2019): 659-70.
- Mankiw, N. Gregory. *Principles of Microeconomics*. 10. bs. Boston, USA: Cengage, 2013.
- Maslow, Abraham H. "A Theory of Human Motivation". *Psychological Review*, 50, sy 4 (1943): 370-96.
- Mechantaf, Khalil. "Balancing Protection and Autonomy in Consumer Arbitrations: An International Perspective". *Arbitration: The International Journal of Arbitration, Mediation and Dispute Management* 78, sy 3 (2012): 232-46.
- Meier, Isaak. "Regulation of Dispute Resolution in Switzerland: Mediation, Conciliation and Other Forms of ADR in Switzerland". İçinde *Regulating Dispute Resolution: ADR and Access to Justice at the Crossroads*, editör Felix Steffek ve Hannes Unberath, 1. bs, 363-418. Oxford, United Kingdom: Hart Publishing, 2013.
- Milano, Enrico, ve Niccolò Zugliani. "Capturing Commitment in Informal, Soft Law Instruments: A Case Study on the Basel Committee". *Journal of International Economic Law* 22, sy 2 (01 Haziran 2019): 163-76. <https://doi.org/10.1093/jiel/jgz009>.
- Mustill, M.J., ve S.C. Boyd. *Commercial Arbitration: 2001 Companion Volume to the Second Edition*. Commercial arbitration: 2001 companion volume to the second edition. Butterworths, 2001.
- Nga, Daze C., ve Peace O. Adeleye. "The English Supreme Court's Decision in Halliburton v. Chubb: An Examination of the Issues Arising from Arbitrators' Acceptance of Multiple Appointments in Related Arbitrations and Arbitrator's Duty to Disclose". *Arbitration: The International Journal of Arbitration, Mediation and Dispute Management* 88, sy 1 (2022): 201-18.
- Nomer, Ergin. *Devletler Hususî Hukuku*. 23. bs. İstanbul: Beta Basım Yayın, 2021.
- Nomer, Ergin, Nuray Ekşi, ve Günseli Öztekin Gelgel. *Milletlerarası Tahkim Hukuku*. 5. bs. C. 1. İstanbul: Beta Basım, 2016.
- Odak, Damir. "Basel 1, 2, 3, 3&1/2". İçinde *A Political Economy of Banking Supervision: Missing a Chance*, editör Damir Odak, 79-90. Cham: Springer International Publishing, 2020. https://doi.org/10.1007/978-3-030-48547-4_9.
- Oğuzman, M. Kemal, ve M. Turgut Öz. *Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt I*. 22. bs. İstanbul: Vedat, 2024.
- Öksüzler, Oktay, ve Musa Bayır. "Türk Bankacılık Sektörü Rekabet Yapısı Ve Avrupa Birliği ile Karşılaştırması". *Sakarya İktisat Dergisi* 3, sy 1 (2014): 94-112.

- Ömer, Ulukapı. *Medenî Usûl Hukuku*. 3. bs. Mimoza Yayıncılık, 2015.
- Özbyay, İbrahim. “Tüketici Uyuşmazlıklarında Arabuluculuğa Elverişlilik”. *Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 1, sy 1 (2023): 1-22.
- Özbek, Mustafa Serdar. *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*. 5. bs. Ankara: Yetkin Yayınları, 2022.
- . “Alternatif Uyuşmazlık Çözümü Alanında Hukuk Politikası Belgesi”. *Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 3, sy 1 (30 Haziran 2021): 1-30.
- . “Avrupa Konseyi Arabuluculuk Yönergesi Önerisi”. *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 56, sy 1 (2007): 1.
- . “Avukatlık Kanunu’nun 35/A Maddesine Göre Arabuluculuk”. *Ankara Barosu Dergisi*, sy 3 (2001): 113-39.
- . *Tahkim Hukuku*. 1. C. I. Ankara: Yetkin Yayınları, 2022.
- . “Tüketici Hakem Heyetinin Görevine Giren Alacaklarla İlgili Olarak İlamsız Takip Yapılamayacağına İlişkin Yargıtay Kararlarının Tahlili”. *Medenî Usûl ve İcra - İflâs Hukuku Dergisi* 11, sy 31 (2015): 39-68.
- Özmumcu, Seda. “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Hükümleri ve Yargıtay Kararları Çerçevesinde Tüketici Mahkemelerinin Görev Alanına Giren Uyuşmazlıklara Genel Bir Bakış”. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 16, sy 0 (Temmuz 2014): 831-71.
- Öztekin Gelgel, Günseli. *Türk Devletler Özel Hukukunda Tüketici Akitlerine İlişkin Sorunlar*. İstanbul: Filiz Kitabevi, 2000.
- Öztürk, Muammer Fatih. “6361 Sayılı Finansal Kiralama, Faktoring, Finansman ve Tasarruf Finansman Şirketleri Kanunu Değişikliği Kapsamında Tasarruf Finansman Sistemine Gelen Yeniliklerin Hukuki Açısından İncelenmesi”. *Sakarya Üniversitesi Hukuk Fakültesi* 10, sy 1 (2022): 139-69.
- . *Türk Hukukunda ve İslam Hukukunda Tasarruf Finansman Sözleşmeleri*. İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2024.
- Öztürk, Muhammet Kürşat. “Fon Toplama Yöntemi Olarak Yatırım Vekâleti ve Türkiye Uygulaması”. *Journal of Islamic Economics and Finance*, 2020.
- Pekcanıtez, Hakan. “Hukuk Muhakemeleri Kanununun Tahkime İlişkin Hükümlerinin Zaman İtibariyle Uygulanması”. İçinde *Prof. Dr. Ramazan ARSLAN’a Armağan*, 1. bs, 2:1387-1407. Ankara: Yetkin Yayınları, 2015.
- . “Milletlerarası Tahkim Kanunu’na Göre Verilen Hakem Kararlarının İcrası”. İçinde *Prof. Dr. Hamdi Yasaman’a Armağan*, 569-87. İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2017.

- . “Tüketici Sorunları Hakem Heyeti”. *İzmir Barosu Dergisi*, sy 3 (1996): 40-58.
- . “Yeni Hukuk Muhakemeleri Kanunu’nun Tahkime İlişkin Hükümleri”. Ankara: ICC Türkiye Milli Komitesi Yayını, 2011.
- Pekcanitez, Hakan, Oğuz Atalay, ve Muhammet Özekes. *Medenî Usûl Hukuku Ders Kitabı*. 11. bs. İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2024.
- Pekcanitez, Hakan, ve Ali Yeşilirmak. “Tahkim”. İçinde *Pekcanitez Usûl- Medenî Usûl Hukuku*, 15. bs. İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2017.
- Petek, Ömer Faruk. “Hakem Sözleşmesi Uyarınca Hakemin Hak ve Yükümlülükleri”. Yüksek Lisans Tezi, Galatasaray Üniversitesi, 2015.
- Peynircioğlu, Nevin. *Türkiye’de Konut Finansmanında Uygulanan Yöntemlerin Değerlendirilmesi*. Ankara: DPT, 1988.
- Piers, M. “Consumer Arbitration in the EU: A Forced Marriage with Incompatible Expectations”. *Journal of International Dispute Settlement* 2, sy 1 (01 Şubat 2011): 209-30. <https://doi.org/10.1093/jnlids/idq017>.
- Postacıoğlu, İlhan. *Medeni Usul Hukuku Dersleri*. 6. bs. İstanbul: Sulhi Garan Matbaası, 1975.
- Quinke, David. “Objective Arbitrability: Article V(2)(a)”. İçinde *New York Convention Article-by-Article Commentary*, editör Reinmar Wollf. Bloomsbury Publishing, 2019.
- Raeschke-Kessler, Hilmar. “Chapter 20: Germany”. İçinde *The International Arbitration Review*, editör James H Carter, 6. bs, 258-74. Law Business Research Ltd., 2015.
- Redfern, Alan. “Expert Determination”. *Arbitration International* 13, sy 4 (1997): 442-45.
- Reich, Norbert. “A ‘Trojan Horse’ in the Access to Justice – Party Autonomy and Consumer Arbitration in Conflict in the ADR-Directive 2013/11/EU?”. *European Review of Contract Law* 10, sy 2 (01 Ocak 2014): 258-80.
- Rutledge, Peter B. “Who Can Be Against Fairness? The Case Against the Arbitration Fairness Act”. *Cardozo Journal of Conflict Resolution*, 2008, 267-81.
- Sanders, Pieter. “A Twenty Years’ Review of the Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards”. *The International Lawyer* 13, sy 2 (1979): 269-87.
- Sarihan, Banu Bilge. “Tüketici Hukuku Uyuşmazlıklarında Dava Şartı Arabuluculuk Uygulaması”. *Necmettin Erbakan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Necmettin Erbakan University* 2, sy 4 (2022): 415-40.

- Saville, L. J. "Departmental Advisory Committee on Arbitration Law 1996 Report on the Arbitration Bill". *Arbitration International* 13, sy 3 (01 Eylül 1997): 275-316.
- Schmitz, Amy J. "American Exceptionalism in Consumer Arbitration". *Loyola University Chicago International Law Review* 10, sy 1 (2012).
- Schneider, Martin, ve Karin Wagner. "Housing Markets in Austria, Germany and Switzerland". *The Narodowy Bank Polski Workshop: Recent Trends in the Real Estate Market and Its Analysis*, 2015, 143-62.
- Seliçi, Özer. *Borçlar Kanununa Göre Sözleşmeden Doğan Sürekli Borç İlişkilerinin Sona Ermesi*. İstanbul Üniversitesi yayınlarından, no: 2247. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi, 1976.
- Sessler, Anke, ve Corina Leimert. "The Role of Expert Determination in Mergers and Acquisitions under German Law". *Arbitration International* 20, sy 2 (2004): 151-66.
- Shelkopyas, Natalya. *The Application of EC Law in Arbitration Proceedings*. Wolf Legal Publishers, 2003.
- Shore, Laurence. "The United States' Perspective on "Arbitrability"". İçinde *Arbitrability: International and Comparative Perspectives*, editör Loukas A. Mistelis ve Stavros Brekoulakis, 69-84. Kluwer Law International, 2009.
- Stone, Katherine V W, ve Alexander J S Colvin. "Mandatory Arbitration Deprives Workers and Consumers of Their Rights". Briefing Paper. Economic Policy Institute, Aralık 2015. <https://www.epi.org/publication/the-arbitration-epidemic/>.
- Struyk, Raymond J. *Homeownership and Housing Finance Policy in the Former Soviet Bloc - Costly Populism*. The Urban Institute, 2000.
- Sungurtekin Özkan, Meral. "Avukatlık Kanunu'nun 35/A Maddesi Çerçevesinde Avukatın Uzlaşma Sağlama Yetkisi". *Medeni Usul ve İcra İflas Hukuku Dergisi*, sy 2 (2005): 353-69.
- Şanlı, Cemal. *Uluslararası Ticari Akitlerin Hazırlanması ve Uyuşmazlıkların Çözüm Yolları*. 7. İstanbul: Beta Basım, 2019.
- . *Uluslararası Ticari Akitlerin Hazırlanması ve Uyuşmazlıkların Çözüm Yolları*. 8. bs. İstanbul: Beta Basım Yayım, 2023.
- Talesh, Shauhin A., ve Peter C. Alter. "The Devil Is in the Details: How Arbitration System Design and Training Facilitate and Inhibit Repeat-player Advantages in Private and State-run Arbitration Hearings". *Law & Policy* 42, sy 4 (Ekim 2020): 315-43. <https://doi.org/10.1111/lapo.12155>.

- Tandoğan Özbaykal, Nagihan. “Tüketici Hakem Heyetlerinde İtirazın İptali Davası Sorunu ve 7063 Sayılı Kanun Sonrasında Verilen Yargı Kararlarının Değerlendirilmesi”. *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi* 26, sy 1 (25 Haziran 2020): 467-86.
- Tanrıver, Süha. “Arabuluculuk ve Uzlaştırma Kavramları, Aralarındaki Temel Farklılıklar ve Arabuluculuk Kurumuna Duyulan Tepkiler ya da Oluşturulan Dirençleri Sosyolojik Açıdan İrdelenmesi ve Değerlendirilmesi”. İçinde *Prof. Dr. Fırat Öztan'a Armağan*, 2025-36. Ankara: Turhan Kitabevi, 2010.
- . *Hukuk Uyuumsuzlukları Bağlamında Arabuluculuk*. 2. bs. Ankara: Yetkin Yayınları, 2022.
- . “Mahkeme Huzurunda Yapılan Sulhler”. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi* 49, sy 1 (1994): 332-48.
- . *Medenî Usûl Hukuku*. 2. bs. C. II. II c. Ankara: Yetkin Yayınları, 2022.
- Taşatan, Caner. “Tasarruf Finansman Sözleşmesine İlişkin Düzenlemelerin Tüketicinin Korunması Bakımından Değerlendirilmesi”. İçinde *Uluslararası Necmettin Erbakan Hukuk Kongresi Bildiri Tam Metni Kitabı*, 270-77. Konya: Necmettin Erbakan Üniversitesi Yayınları, 2021.
- Taşpınar Ayvaz, Sema. “Tüketici Hakem Heyetlerinin Hukuki Niteliği”. İçinde *Tüketici Hukukunda Uyuumsuzluk Çözümüne İlişkin Güncel Sorunlar ve Çözüm Önerileri Sempozyumu*, 43-53. Seçkin Yayıncılık, 2018.
- Taşpolat Tuğsavul, Melis. *Türk Hukukunda Arabuluculuk*. Ankara: Yetkin Yayınları, 2012.
- Tek, Gülen Sinem. “Tüketici mahkemelerinin görevi, yetkisi ve tüketici mahkemelerinde yapılan yargılamanın usulü”. *Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kazancı Hakemli Hukuk Dergisi* 8, sy 99-100 (2012): 127-71.
- Tekerek, Süleyman. “Konut Finansmanında Banka Kredilerine Alternatif Modellerden ‘Elbirliği Sistemi’ Üzerinde Bir Çalışma”. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, 2013.
- Tekinay, Selâhattin Sulhi, Sermet Akman, Serpil Altop, ve Haluk Burcuoğlu. *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*. 7. İstanbul: Filiz Kitabevi, 1993.
- Tenhunen, Susanna, ve Jonathan Blanckaert. “EU Framework on Alternative Dispute Resolution for Consumers”. European Parliamentary Research Service, 2024.
- Tok, Ozan. “Patolojik ve Asimetrik Tahkim Anlaşmalarının Değerlendirilmesi”. İçinde *Tahkim Anlaşması - Tahkim Okulu Paneller Serisi Cilt - 1*, editör Mustafa Erkan ve Candan Yasan Tepetaş, 57-76. On iki Levha Yayıncılık, 2020.
- Topuz, Gökçen. *Tüketici Mahkemeleri*. Yetkin Yayınları, 2018.

- Tutumlu, Mehmet Akif. *Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Yapısı, İşleyişi, Sorunları ve Çözüm Önerileri*. Seçkin Yayıncılık, 2006.
- . *Türk Hukuk Sisteminde Tüketici Hakem Heyetleri*. 3. bs. Seçkin Yayıncılık, 2019.
- Tutumlu, Mehmet Akif, ve Özge Tutumlu. *Tüketici Uyuşmazlıklarında Dava Şartı Arabuluculuk*. Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2023.
- Türk, Erhan. “Faizsiz Bankacılıkta Alternatif Bir Yöntem: Jak Bank Ve Türkiye’de Uygulanabilirliği Üzerine Bir Araştırma”. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Sebahattin Zaim Üniversitesi, 2020.
- Umar, Bilge. *Hukuk Muhakemeleri Kanunu Şerhi*. 2. bs. Ankara: Yetkin Yayınları, 2014.
- Uyar, Ahmet. “Türk Hukuku ve İslam Hukuku Açısından Tasarruf Finansman Sözleşmeleri”. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Medeniyet Üniversitesi, 2024.
- Uyumaz, Alper. “Tasarruf Finansman Sözleşmesinin Feshi Sebebi İle Birikim Ve Organizasyon Ücretinin İadesi”. *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 31, sy 3 (02 Ekim 2023): 1277-1319.
- . “Tüketici Hukukundan Doğan Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yolları”. *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 20, sy SUHFD (25 Temmuz 2012): 103-32.
- Ünal, Esra. “Alternative Dispute Resolution on Consumer Conflicts in the EU and Turkey”. *Ankara Avrupa Calismalari Dergisi*, 2024.
- Várady, Tibor, John J. Barceló, ve Arthur Taylor Von Mehren. *International Commercial Arbitration: A Transnational Perspective*. 4. ed. American Casebook Series. St. Paul, Minn: West, 2009.
- Vichi, Giulia. “A Particular Model of Interest-Free Bank: The Case of JAK Bank in Italy”. Master Thesis, Firenze: Università Degli Studi Firenze, 2013.
- Yardım, M. Ertan. “Tüketici Mahkemelerinde Yargılama Giderleri ve Adli Yardım”. *Terazi Hukuk Dergisi* 18, sy 197 (2023): 146-62.
- Yazıcı, Mehmet. “Konutta Alternatif Finans Yöntemi Olarak Tasarrufa Dayalı Faizsiz Finans Sistemi”. *Academic Review of Humanities and Social Sciences* 2, sy 3 (2019): 224-35.
- Yeğengil, Rasih. *Tahkim*. İstanbul: Cezai Matbaası, 1974.
- Yeşilirmak, Ali. “Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolu Olarak Hakem-Bilirkişilik”. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 11 (2009): 693-738.

- . *Doğrudan Görüşme, Arabuluculuk, Hakem-Bilirkişilik ve Tahkim*. İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2011.
- . “Tahkim Sözleşmesinin Hazırlanması”, 7-18, 2014.
- . “Tahkimde İçerik Denetimi”. İçinde *Tahkim ve Diğer Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemlerinde Güncel Gelişmeler Sempozyumu Kitabı (2-3 Şubat 2023)*, 145-56. Ankara: Cumhurbaşkanlığı Hukuk ve Mevzuat Genel Müdürlüğü Yayınları, 2023.
- Yeşilirmak, Ali, ve Ömer Faruk Kafalı. “Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri”. Hukuk İzleme Raporu 2023. Alan İzleme Raporları. İstanbul: İLKE İlim Kültür Eğitim Vakfı, 2024.
- Yeşilirmak, Ali, Ömer Faruk Kafalı, ve Hüseyin Yağızhan Kol. “Turkey”. İçinde *The World Arbitration Reporter*, editör Hans Smit ve Loukas A. Mistelis, 2. bs. Huntington, New York: Juris, 2024.
- . “Türkiye’de Tahkimin Değişimi ve Gelişimi”. İçinde *Cumhuriyetin 100. Yılında Medeni Usul ve İcra İflas Hukukumuzun Gelişim ve Değişim Süreci*, 885-910. İstanbul: On iki Levha Yayıncılık, 2023.
- Yeşilirmak, Ali. *Türkiye’de Ticari Hayatın ve Yatırım Ortamının iyileştirilmesi için uyuşmazlıkların etkin çözümünde doğrudan görüşme, arabuluculuk, hakem-bilirkişilik ve tahkim: sorunlar ve çözüm önerileri*. İstanbul: On İki Levha, 2011.
- Yeşilova, Bilgehan. “6502 Sayılı (Yeni) Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü Usulü ve Yargılama Kuralları”. *Terazi Hukuk Dergisi* 9, sy 99 (2014): 107-43.
- . “Tahkim (İlk) İtirazı Üzerine -Hakemlerin Yargı Yetkisiyle İlgili Olarak- Mahkemelerce Yapılacak Denetim ve Sonuçları (Milletlerarası Tahkim Kanunu m. 5/D)”. İçinde *Prof. Dr. Bilge Umar’a Armağan*, 1:738-818. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Matbaası, 2010.
- Yıldırım, Azize. “Konut Edinmeye Yönelik Tasarruf Finansman Sözleşmesi”. Yüksek Lisans Tezi, Koceeli Üniversitesi, 2021.
- Yıldırım, Yavuz. “Türkiye ve Dünyada Tasarruf Finansman Şirketlerinin Görünümü ve Türkiye İçin Bir Swot Analizi Örneği”. Yüksek Lisans Tezi, İbn Haldun Üniversitesi, 2022.
- Yılmaz, Ejder. *Hukuk Muhakemeleri Şerhi*. 4. bs. C. 4. 4 c. Ankara: Yetkin Yayınları, 2021.
- Yılmaz, Süleyman, ve Gökçe Filiz Çavuşoğlu. “Türk Hukukunda Tahkim Sözleşmelerinin Geçerliliği ve Asimetrik ve Patolojik Tahkim Klotları”. *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 69, sy 3 (2020): 1475-1504.

Zevkliler, Aydın, ve Murat Aydoğdu. *Tüketıcının Korunması Hukuku*. 3. bs. Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2004.



ÖZGEÇMİŞ

Ad ve Soyad:

Hüseyin Yağızhan Kol

İletişim Bilgileri:

E-posta (1):

E-posta (2):

Eğitim:

2017 – 2018	İngilizce Hazırlık Programı, İbn Haldun Üniversitesi, Türkiye
2018 – 2022	Hukuk Lisans (%30 İngilizce) Programı, İbn Haldun Üniversitesi, Türkiye
2019 – 2023	İktisat Lisans (Çift Anadal), İbn Haldun Üniversitesi, Türkiye
2022 – 2025	Özel Hukuk Yüksek Lisans, İbn Haldun Üniversitesi, Türkiye

İş Deneyimi:

2023 – Devam	Araştırma Görevlisi, İbn Haldun Üniversitesi, Hukuk Fakültesi, Medenî Usûl Hukuku ve İcra-İflâs Hukuku Anabilim Dalı
--------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Editörlü Kitaplar:

Yıldız, Ş., Bostancı Bozbayındır, G., Badak, Z., Saat, D., Bozkır, B., Göğüş, E. ve Kol, H. Y. (eds.), AB Müktesebatının Uyumlaştırılması Sürecinde 6. Fasıl (Şirketler Hukuku) Kapsamındaki Gelişmelerin İlerleme Raporları Açısından Değerlendirilmesine Dair Seminerler Kitabı, 2023, İstanbul: İbn Haldun Üniversitesi Yayınları.

Yeşilirmak, A., Bozkurt Gümrukçüoğlu, Y., Yakacak, G. A., Kafalı, Ö. F., Güldağı, A. ve Kol, H. Y. (eds.), Arabuluculuğun Geleceği II Sempozyumu: Bildiri Özetleri Kitabı, 2024, İstanbul: İbn Haldun Üniversitesi Yayınları.

Makaleler & Kitap Bölümleri:

Yeşilirmak, A., Kafalı, Ö. F. ve Kol, H. Y. “Türkiye'de Tahkimin Gelişimi ve Değişimi”, Cumhuriyetin 100. Yılında Medenî Usûl ve İcra İflâs Hukukumuzun Gelişim ve Değişim Süreci, (Pekcanitez, H., Özekes, M. (eds.) 2023, İstanbul: On İki Levha Yayınları, 885-910.

Yeşilirmak, A., Kafalı, Ö. F. ve Kol, H. Y., “Turkey (Türkiye)”, World Arbitration Reporter (WAR), Mistelis Loukas, Shore Laurence (eds.), Second Edition, JurisNet, 2023.

Plaikner, A., Haid, M., Tänzeli, M., & Kol, H. Y. (2025). Efficient bankruptcy prediction and its role for a more resilient Alpine tourism. *International Journal of Business Ecosystem & Strategy* (2687-2293), 7(1), 152–172. <https://doi.org/10.36096/ijbes.v7i1.716>