

Prof. Dr. SAMİM ÜNAN
T.C. Galatasaray Üniversitesi (E.)
Öğretim Üyesi

SİGORTA TÜKETİCİ HUKUKU

**TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN'DA
YER ALAN SİGORTA İLE İLGİLİ TEMEL HÜKÜMLER ŞERHİ –
İLGİLİ YÖNETMELİKLER - ÇEVİRİMİÇİ (On-line) SİGORTA**

16 Ekim 2015 günü yürürlükte olan düzenlemeleri kapsamaktadır

İÇİNDEKİLER

| | |
|------------------|------|
| ÖNSÖZ | VII |
| İÇİNDEKİLER..... | IX |
| KISALTMALAR..... | XVII |

BİRİNCİ KISIM

Amaç, Kapsam ve Tanımlar

| | |
|---|----|
| Amaç (TKHK m.1)..... | 2 |
| A. Sigorta alanında tüketicinin korunması..... | 2 |
| I. Sigorta ilişkisine TKHK hükümlerinin uygulanmasına gerek olup olmadığı sorunu | 3 |
| II. Sigorta tüketicisi kavramı | 4 |
| III. Tüketici işlemi niteliğindeki sigorta ilişkisine uygulanacak kurallar | 5 |
| IV. Emredici nitelik..... | 6 |
| V. Yönetmelikler | 7 |
| B. İlgili yasa hükümleri..... | 8 |
| Kapsam (TKHK m.2)..... | 8 |
| Tanımlar (TKHK m.3)..... | 10 |

İKİNCİ KISIM

Genel Esaslar

| | |
|---|----|
| Temel ilkeler (TKHK m.4) | 13 |
| A. FIKRA 1- Yasa uyarınca yazılı olarak düzenlenmesi gereken sözleşmeler ve yazılı yapılması gereken bilgilendirmeler; sözleşmedeki eksik hükümler | 14 |
| I. TKHK'da şekle tabi kılınmış olan tüketici işlemleri ve bilgilendirmeler | 14 |
| 1. Bilgilendirmeler | 14 |
| 2. Sözleşmeler | 16 |
| a. Yazılı şekil şartı | 16 |
| b. Sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmesi..... | 19 |
| c. Sigorta poliçesi | 20 |
| II. Sözleşme ve bilgilendirmede metne ilişkin şartlar | 20 |
| III. Sözleşmedeki eksiklikler | 22 |
| B. FIKRA 2- Sözleşmede öngörülen koşulların sözleşme süresi içinde tüketici aleyhine değiştirilememesi..... | 23 |
| C. FIKRA 3- Tüketiciden masraflar için ek bir bedel istenememesi. ... | 23 |
| D. FIKRA 4- Tüketiciden talep edilecek her türlü ücret ve masrafa ilişkin bilgilerin, sözleşmenin eki olarak kâğıt üzerinde yazılı şekilde tüketiciye verilmesi..... | 24 |
| E. FIKRA 5- Tüketicinin borcu için sadece nama yazılı ve her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı olacak şekilde senet düzenlenmesi zorunluluğu. | 26 |
| F. FIKRA 6- Tüketici işlemlerinde, tüketicinin edimlerine karşılık olarak alınan şahsi teminatların adi kefalet, karşı tarafça verilen şahsi teminatların ise müteselsil kefalet sayılması | 26 |
| Tüketici sözleşmelerindeki haksız şartlar (TKHK m.5) | 28 |
| A. Genel olarak..... | 29 |
| B. FIKRA 1- Haksız şart kavramı | 31 |
| C. FIKRA 2- Haksız şartların hükümsüzlüğü ve bunun sonuçları | 32 |

| | |
|---|----|
| D. FIKRA 3- Sözleşme koşulunun tüketiciyle görüşülmemiş sayılması | 32 |
| I. Genel işlem koşulunun tüketici ile görüşülmesi..... | 32 |
| II. Sigorta sözleşmelerinde durum | 33 |
| 1. Sigorta genel şartları | 33 |
| 2. Sigorta sözleşmesinin içeriği | 34 |
| 3. Tüketici ile görüşülmeyen sözleşme şartları..... | 35 |
| E. FIKRA 4- Yazılı sözleşme şartlarının açık ve anlaşılır bir dille kaleme alınması, açık ve anlaşılır olmayan, birden çok anlama gelen şartların tüketici lehine yorumlanması..... | 37 |
| F. FIKRA 5- Haksız şartlara ilişkin yasal düzenlemenin etkinlikleri izne (ruhsata) tabi kişi veya kuruluşların hazırladıkları sözleşmelere de uygulanması | 37 |
| G. FIKRA 6 - Bir sözleşme şartının haksızlığının hangi hususlar ve hangi an dikkate alınarak belirleneceği | 38 |
| H. FIKRA 7- Sözleşme şartlarının haksız olup olmadığı belirlenirken hangi hususların dikkate alınmayacağı | 39 |
| I. FIKRA 8- Bakanlığın haksız şartların sözleşme metinlerinden çıkarılması veya kullanılmasının önlenmesi için gerekli tedbirleri alma görev ve sorumluluğu | 41 |
| J. FIKRA 9- Yönetmelikle belirlenecek hususlar. | 41 |
| Satıştan kaçınma (TKHK m.6) | 42 |
| Sipariş edilmeyen mal veya hizmetler (TKHK m.7) | 44 |

ÜÇÜNCÜ KISIM

Ayıplı Mal ve Hizmetler

BİRİNCİ BÖLÜM

| | |
|-------------------------------|----|
| Ayıplı Mallar (TKHK m.8)..... | 47 |
|-------------------------------|----|

İKİNCİ BÖLÜM
Ayıplı Hizmetler

| | |
|--|----|
| Ayıplı hizmet (TKHK m.13) | 49 |
| Ayıplı hizmetten sorumluluk (TKHK m.14)..... | 50 |
| Zamanaşımı (TKHK m.16)..... | 52 |

DÖRDÜNCÜ KISIM
Tüketici Sözleşmeleri

BİRİNCİ BÖLÜM
Taksitle Satış

| | |
|---|----|
| Taksitle satış sözleşmeleri (TKHK m.17) | 53 |
| Cayma hakkı (TKHK m.18) | 57 |
| Temerrüt (TKHK m.19)..... | 59 |
| Erken ödeme (TKHK m.20) | 60 |
| Diğer hususlar (TKHK m.21) | 61 |

İKİNCİ BÖLÜM
Tüketici Kredileri

| | |
|--|----|
| Sigorta yaptırılması (TKHK m.29) | 62 |
| Bağlı krediler (TKHK m.30)..... | 89 |

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
Konut Finansmanı

| | |
|--|----|
| Sigorta yaptırılması (TKHK m.38) | 90 |
|--|----|

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Ön Ödemeli Konut Satışı

| | |
|---------------------------|----|
| Teminat (TKHK m.42) | 91 |
|---------------------------|----|

BEŞİNCİ BÖLÜM

Diğer Tüketici Sözleşmeleri

| | |
|---|-----|
| İş yeri dışında kurulan sözleşmeler (TKHK m.47)..... | 100 |
| Mesafeli sözleşmeler (TKHK m.48)..... | 108 |
| I. Fıkra 1- Mesafeli sözleşme kavramı..... | 109 |
| II. Fıkra 2- Mesafeli sözleşmelerde tüketicinin bilgilendirilmesi yükümlülüğü ve bilgilendirmenin yapıldığını kanıt yükü..... | 111 |
| III. Fıkra 4- Mesafeli sözleşmelerde tüketicinin cayma hakkı ve bu hakkın tabi olduğu süre | 111 |
| IV. Fıkra 5- Aracılardan kayıt tutma yükümlülüğü..... | 111 |
| V. Fıkra 6- Yönetimin yönetmelik aracılığıyla düzenleme yapma yetkisi..... | 112 |
| Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeler (TKHK m.49) | 113 |
| I. Fıkra 1- Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşme kavramı..... | 114 |
| II. Fıkra 2- Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde bilgilendirme yükümlülüğü | 115 |
| 1. Bilgilendirme yükümlülüğüne ilişkin yasal düzenleme | 115 |
| 2. Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği..... | 117 |
| a. Genel olarak ön bilgilendirme | 117 |
| b. Ön bilgilendirmenin yöntemi | 117 |
| c. Mesafeli olarak kurulan sigorta sözleşmesinde sesli iletişim araçları kullanılarak bilgilendirme yapılması ... | 118 |

| | |
|--|-----|
| III. Fıkra 3- Sigortacının sözleşmenin bütün şartlarını tüketiciye iletme yükümlülüğü | 119 |
| IV. Fıkra 4- Tüketicinin sözleşmenin kağıt üzerinde yazılı bir örneğini talep etme ve kullanılan iletişim aracını değiştirme hakkı | 120 |
| 1. Sigorta tüketicisinin sözleşmenin kağıt üzerine yazılı örneğini isteme hakkı..... | 120 |
| 2. Sigorta tüketicisinin sözleşme kurulurken kullanılan uzaktan iletişim aracını değiştirme hakkı | 121 |
| V. Fıkra 5- Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde tüketicinin cayma hakkı ve bu hakkın kullanılma süresi..... | 121 |
| VI. Fıkra 6- Tüketicinin mesafeli sigorta sözleşmesini sona erdirme bildirimini | 124 |
| VII. Fıkra 7- Yönetimin yönetmelik aracılığıyla düzenleme yapma yetkisi..... | 124 |
| VIII. İnternet Üzerinden (On-line) Sigorta | 125 |
| A. On-line sigorta hakkında AIDA 2014 Dünya Kongresi'ne sunulan Rapor | 125 |
| 1. Genel Olarak | 125 |
| 2. Sigorta sözleşmelerinin İnternet üzerinden kurulması | 129 |
| 3. On-line sigorta sözleşmelerinde sigorta ettirenin bilgilendirilmesi ve uyarılması..... | 166 |
| 4. Sigorta ettirenin on-line sahteciliklere karşı ve primin ödenmesi bakımından korunması..... | 173 |
| 5. Sigorta araçlarının özel işlevi | 180 |
| B. Türkiye'de On-line Sigorta | 182 |
| 1. Genel Olarak | 182 |
| 2. On-line sigorta sözleşmesinin kuruluşu | 183 |
| 3. Sözleşme öncesi iletişim | 184 |
| a. Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun (ETDHK) | 184 |

| | |
|--|-----|
| b. Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik (TİVTEİHY)..... | 186 |
| 4. Elektronik ileti almayı reddetme hakkı | 193 |
| a. Yasadaki düzenleme (Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun m.8) | 193 |
| b. Yönetmelikteki düzenleme (Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik) | 193 |
| 5. Sözleşme öncesi bilgilendirme | 194 |
| a. Genel Olarak..... | 194 |
| b. Sigortacılık Kapsamında Değerlendirilecek Faaliyetlere, Tüketici Lehine Yapılan Sigorta Sözleşmeleri İle Mesafeli Akdedilen Sigorta Sözleşmelerine İlişkin Yönetmelik..... | 195 |
| c. Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun. | 196 |
| d. Elektronik Ticarete Hizmet Sağlayıcı ve Aracı Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik (ETHSVAHSHY) | 198 |
| e. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun..... | 202 |
| f. Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği (FHİMSY) | 205 |
| g. Ön bilgilendirmenin yöntemi | 209 |
| 6. Sözleşmenin kuruluşu | 210 |
| a. Genel Olarak..... | 210 |
| b. Türk hukukunda on-line sigorta sözleşmesinin kuruluşunu düzenleyen hükümler | 212 |
| 7. Cayma hakkı..... | 220 |
| a. Genel olarak..... | 220 |
| b. Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği..... | 220 |
| 8. Sözleşmeden doğan ödeme yükümlülüklerinin ifası ve işlem güvenliği | 227 |
| 9. Poliçenin verilmesi..... | 227 |

| | |
|--|-----|
| 10. Sözleşme sırasındaki bildirimler | 228 |
| 11. Kişisel verilerin korunması..... | 229 |
| 12. İspat yükümlülüğü ve bilgilerin saklanması..... | 230 |
| Devre tatil ve uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri (TKHK m.50)..... | 235 |
| Paket tur sözleşmeleri (TKHK m.51) | 236 |

TKHK ALTINCI KISIM
Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar
(TKHK m.61-63)

SEKİZİNCİ KISIM
Yargılama, Denetim ve Cezaya İlişkin
Hükümler (TKHK m.73-78)

| | |
|--|-----|
| I. Tüketici uyuşmazlıkları | 240 |
| II. Sigortacılıkta Tahkime İlişkin Bazı Sorunlar | 241 |
| 1. Ülkemizde “Sigortacılıkta Tahkim” Acaba Nasıl Nitelenecektir? | 242 |
| 2. Avrupa’da Benimsenen İlkeler | 242 |
| 3. Türk “Sigortacılıkta Tahkim” Sisteminin Bu İlke Ve Kurallara Ne Oranda Uygun Bulunduğu | 249 |
| KAVRAM DİZİNİ..... | 253 |