

T.C.

[İL VEYA İLÇE ADI] TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ BAŞKANLIĞI'NA

BAŞVURU SAHİBİ (TÜKETİCİ) : [Adınız Soyadınız] (TCKN: [.....])

ADRESİ : [Açık Adresiniz]

İLETİŞİM (TEL/E-POSTA) : [Telefon Numaranız] / [E-posta Adresiniz]

ŞİKAYET EDİLEN (BANKA) : [Bankanın Tam Unvanı, Örn: X Bankası A.Ş.] (VKN: [Biliniyorsa])

ADRESİ : [Bankanın veya İlgili Şubesinin Açık Adresi]

UYUŞMAZLIK BEDELİ : [Kesilen Toplam Tutar] TL

BAŞVURU KONUSU : Şikayet edilen banka tarafından tarafımdan haksız ve hukuka aykırı olarak tahsil edilen **[Kredi Tahsis Ücreti (Dosya Masrafı) / Kredi Kartı Yıllık Üyelik Aidatı]** bedelinin, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 5. maddesi (Haksız Şartlar) gereğince iptali ile tahsil edilen **[Uyuşmazlık Bedeli] TL'nin** kesinti tarihinden itibaren işleyecek yasal faiziyle birlikte tarafıma **İADESİ** talebimizdir.

AÇIKLAMALAR :

1. Şikayet edilen [Banka Unvanı] bankasının [Şube Adı] şubesi müşterisiyim. Bankanız nezdinde [Müşteri/Hesap/Kredi Kartı Numaranız] numaralı hesabım / kredi kartım bulunmaktadır. (Kredi çekilmişse: Bankanızdan .../.../202.. tarihinde ... TL tutarında İhtiyaç/Taşıt/Konut kredisi kullandım.)

2. Şikayet edilen banka tarafından;

- (Kredi Kartı Aidatı için): [Ay/Yıl] dönemi hesap ekstreme yansıtılmak suretiyle hesabımdan/kartımdan "**Yıllık Üyelik Ücreti / Kredi Kartı Aidatı**" adı altında haksız yere **[Kesilen Tutar] TL** tahsil edilmiştir.
- (Dosya Masrafı için): Kredi kullandırımı esnasında tarafımdan "**Dosya Masrafı / Kredi Tahsis Ücreti / İstihbarat Ücreti**" adı altında haksız yere **[Kesilen Tutar] TL** peşin olarak tahsil edilmiş / krediden mahsup edilmiştir.

3. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 5. maddesi; "*Tüketicikle müzakere edilmeden sözleşmeye dâhil edilen ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme şartları haksız şarttır. Tüketicikle akdedilen sözleşmelerde yer alan haksız şartlar kesin olarak hükümsüzdür.*" şeklindedir. Banka tarafından önceden matbu olarak hazırlanan ve içeriğine etki edemediğim sözleşmeye dayanılarak yapılan bu tahsilat açıkça haksız şart niteliğindedir.

4. Yargıtay 13. Hukuk Dairesi'nin ve Hukuk Genel Kurulu'nun yerleşik içtihatlarında da defaatle

vurgulandığı üzere; bankalar, verdikleri hizmetin karşılığı olarak haklı, makul ve belgeli zorunlu masrafları tüketiciden talep edebilirler. Ancak hiçbir zorunlu masraf karşılığı olmaksızın, tamamen bankanın tek taraflı uygulamasıyla ve tüketici ile müzakere edilmeden maktu olarak alınan dosya masrafları ve kredi kartı aidatları hukuka aykırıdır ve tüketiciye iadesi zorunludur.

5. Tarafımdan kesilen bu haksız bedeller karşılığında banka tarafından bana sunulmuş somut, ekstra ve ispatlanabilir hiçbir hizmet bulunmamaktadır. Söz konusu kesintilerin iadesi için [Başvuru Tarihi] tarihinde bankanın [Çağrı Merkezi / Şubesi / Müşteri Hizmetleri e-posta adresi] üzerinden yaptığım iade talebim, banka tarafından haksız ve yasal dayanaktan yoksun standart matbu cevaplarla reddedilmiştir.

6. Açıklanan nedenlerle, hiçbir yasal dayanağı olmayan ve haksız şart niteliği taşıyan sözleşme hükümleri uyarınca hesabımdan/kredimden tahsil edilen kesintilerin iadesi için Sayın Hakem Heyetiniz'e başvurma zarureti hasıl olmuştur.

HUKUKİ NEDENLER : 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (m. 5 ve ilgili maddeler), Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik, Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, Türk Borçlar Kanunu, Yargıtay İçtihatları ve ilgili sair yasal mevzuat.

HUKUKİ DELİLLER :

1. [.../.../202...] tarihli Kredi Sözleşmesi / Kredi Kartı Üyelik Sözleşmesi (Bankadan celbi talep olunur),
2. Kesintiyi gösterir [Ay/Yıl] dönemine ait Hesap Özeti / Kredi Kartı Ekstresi / Ödeme Dekontu (Ektedir),
3. Bankaya yapılan iade başvurusuna ve ret cevabına ilişkin kayıtlar (Ektedir),
4. Emsal Yargıtay ve Tüketici Mahkemesi Kararları,
5. Gerekliğinde Banka Kayıtları üzerinde Bilirkişi İncelemesi ve her türlü yasal delil.

SONUÇ VE İSTEM : Yukarıda arz ve izah edilen ve Hakem Heyetinizce re'sen gözetilecek nedenlerle, haklı şikayetimizin KABULÜ ile;

1. Şikayet edilen banka tarafından standart ve matbu sözleşmelere dayanılarak haksız şart niteliğinde tahsil edilen [**Kredi Tahsis Ücretinin / Kredi Kartı Aidatının**] ve ilgili sözleşme maddesinin **İPTALİNE**,
2. Benden haksız olarak tahsil edilen toplam [**Uyuşmazlık Bedeli**] TL tutarındaki bedelin tahsil/kesinti tarihinden itibaren işleyecek yasal faiziyle birlikte bankadan alınarak tarafıma **İADESİNE**,
3. Yapılacak tebligat, bilirkişi ve sair masrafların şikayet edilen banka üzerinde bırakılmasına karar verilmesini saygılarımla arz ve talep ederim. [Tarih]

Başvuru Sahibi (Tüketici)

[Adınız Soyadınız]

[İmza]

EKLER:

- 1- Kesintiyi tevsik eden Hesap Özeti / Ekstre / Dekont
- 2- Bankaya yapılan itiraz başvurusu ve bankanın ret cevabı