



# Sigorta Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk

| **karayazgan**

Hukuk, Danışmanlık & Arabuluculuk

Ahmet Karayazgan, Av. Dr.  
Adalet Bakanlığı ADB Komisyon  
Üyesi

Şeyda Karayazgan,  
Av. Arb.

İşbu sunum, genel bilgilendirme amaçlı olup, bir hukuki görüş veya tavsiye niteliği taşımamaktadır. Bu sunumun içeriğine bağlı olarak alınan karar ve yapılan uygulamaların sonuçlarından, karar ve uygulama sahibi sorumludur. Bu sunumdan ancak uygun atıf yapılarak alıntılar yapılabilir.

## İçerik

- 1) Sigorta İhtilaf Tarafları
- 2) Sigorta Uyuşmazlık Türleri
- 3) Sigorta Uyuşmazlık Çözüm Yolları
- 4) Sigorta & Arabuluculuk - Değerlendirme



# 1) Sigorta İhtilaf Tarafları



## Yoğunluk Arz Eden Kısım

Sigortalı/  
DM/ Lehtar

Zarar Gören /3Kişi  
Hak Sahipleri

Hasar Yönetim  
Şirketleri

Sorumlular /3Kişi

Sorumlu 3K. nin Sigortacısı

Sigortalı

## 2) Sigorta Uyuşmazlık Türleri

### □ Hayat Dışı Sigortalar

#### □ Sorumluluk Sigortaları - 3 kişi zarar gören veya onun sigortacısının talepleri

- Haksız Fiile Dayanan – Zorunlu sigortalar (Trafik Sigortaları gibi) ve ihtiyari 3. şahıs mali sorumluluk sigortaları
- Haksız Fiile Dayanmayan – Yönetici Sorumluluk, Mesleki Sorumluluk, emniyeti suiistimal, işveren sorumluluk gibi

#### □ Birinci Taraf Sigortalar – Sigortalı talepleri

- Kasko sigortası, yangın sigortası, mühendislik sigortaları (inşaat sigortası, elektronik cihaz sigortası gibi), finansal sigortalar (kredi sigortası, borç geri ödeme sigortası gibi)

### □ Hayat (Can) Sigortaları

- Sigortalı / Lehtar talepleri , istisnaen sorumlu kişiler
  - Hayat, Ferdi Kaza, Sağlık sigortaları



### 3) Sigorta Uyuşmazlık Çözüm Yolları



## Genel Yargı (Ticari Davalar)

### Tüketici Yargısı

Tüketici Hakem Heyeti - TKHK 66.  
Md.

Tüketici Mahkemeleri - TKHK 73. Md.

### Tahkim

- 1 **Sigorta Tahkim Komisyonu –**  
Sigortacılıkta Tahkim
- 2 Milli Tahkim – (Sözleşme hükmü  
gereğince – Md. HMK 407 vd.)
- 3 Milletlerarası Tahkim (4686 sayılı MTK)
  - ICC Kuralları, ICSID Uzlaşma Kuralları,  
UNCITRAL Uzlaşma Kuralları gibi.
  - **Tek Risk Sigortası Genel Şartları** – 8. md  
sigorta sözleşmesinden kaynaklanan  
anlaşmazlıklar için özel şartlarda  
belirlenecek  
olan tahkime de başvurulabilir.

**Hakem** (Zarar Tutarına Dair,  
Uyuşmazlıkta) – Genel veya Özel Şartlar da  
yer alan hükümlerle

### 3) Sigorta Uyuşmazlık Çözüm Yolları

## Sigorta Tahkim - 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu md.30 (13)

- Sigorta Tahkim Komisyonu, Sigorta Birliği nezdinde oluşturulmuştur.
- Tahkime üye olan şirketler (zorunlu sigortalarda üye olmayan şirketler de dahildir) ile uyuşmazlığa düşen kişiler için
- Sigorta tahkim, başvuran için **ihtiyari ve sigortacılığa dair alternatif bir çözüm yoludur.**
- Komisyona gidilebilmesi için ön şart :
  - sigortacılık yapan kuruluşla uyuşmazlığa düşen kişinin, uyuşmazlığa konu teşkil eden olay ile ilgili olarak sigortacılık yapan kuruluşu **gerekli başvuruları yapmış,** ve
  - talebinin kısmen ya da tamamen **olumsuz sonuçlandığını belgelemiş, olması** gerekir.
    - Sigortacılık yapan kuruluşun, başvuru tarihinden itibaren **15 iş günü içinde** yazılı olarak cevap vermemesi de Komisyona başvuru için yeterlidir.

### 3) Sigorta Uyuşmazlık Çözüm Yolları

#### □ **Arabuluculuk Nedir ve Neresinde ?**

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 üretilmediklerinin ortaya çıkması halinde çözüm önerisi de getirebilen, uzmanlık eğitimi almış, olan tarafsız ve bağımsız bir üçüncü kişinin katılımıyla ve prensip olarak ihtiyari olarak yürütülen uyuşmazlık çözüm yöntemi'dir.

Yargı süreci öncesi veya yargılama sırasında olabilir.

## 4) Sigorta & Arabuluculuk - Değerlendirme

### □ Arabuluculuk Mevzuatı

#### □ 6523 sayılı Hukuk Uyuşmazlık

□ Arabuluculuk Yönetmeliği (RG 2.6.2018 / 30439)

□ Ücret Tarifesi – (RG 31.12.2019/30995)

□ 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu md. 5- 5/A

□ Ve diğer ilgili kanun ve ikincil mevzuat ....

### □ Sigorta Mevzuatında Arabuluculuk ?

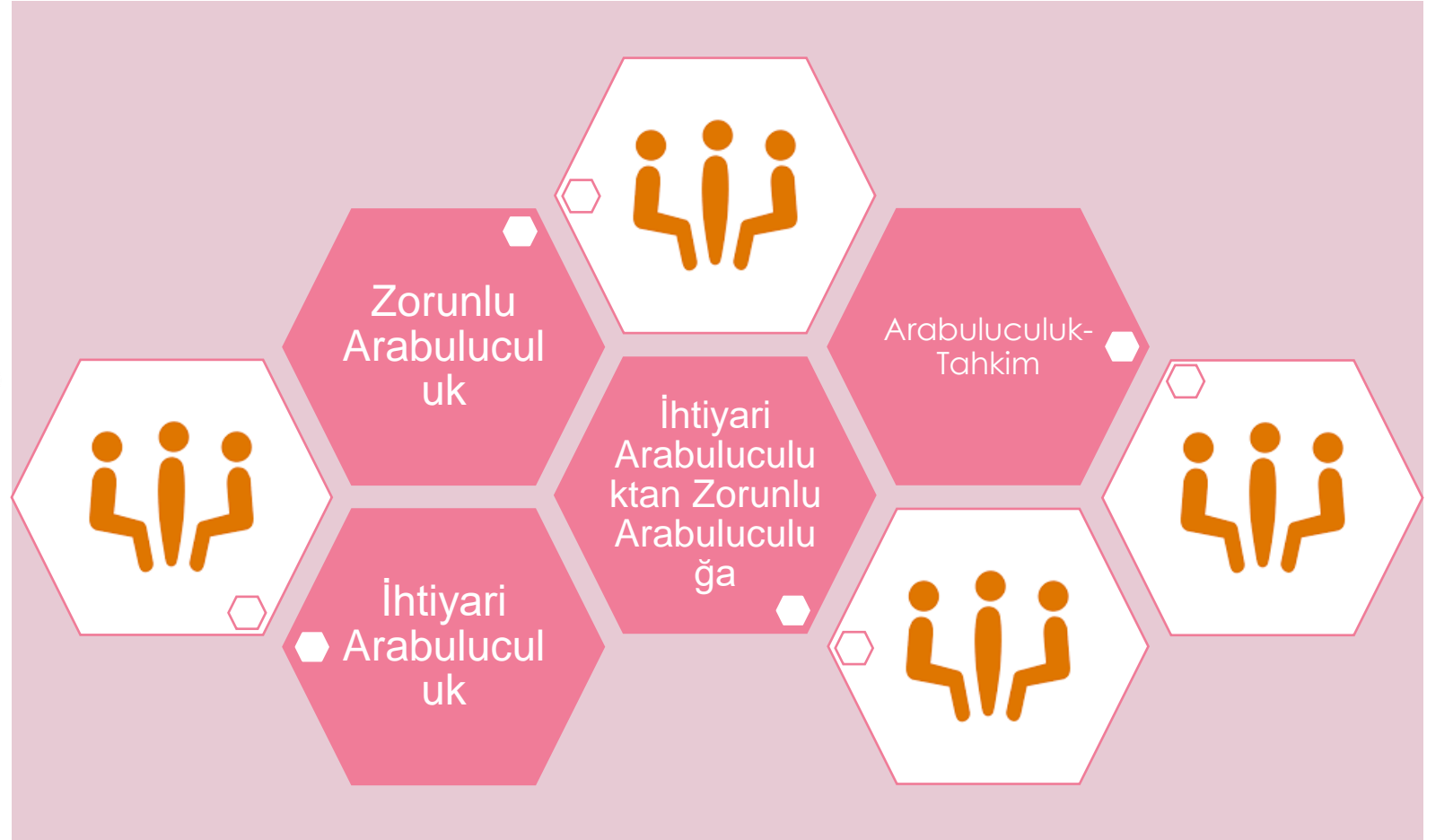
□ 2918 sayılı Trafik Kanunu md. 97

□ Genel Şartlar – Trafik Sigortası Genel Şartları C.7 madde



# 4) Sigorta & Arabuluculuk - Değerlendirme

**ARABULUCULUK TÜRLEĞİ**



## 4) Sigorta & Arabuluculuk - Değerlendirme

Uyuşmazlık Makam Türü	Arabuluculuk Türü	Yasal Dayanağı
Adli Yargı	Zorunlu – Dava Şartı	6102 TTK md.5- 5/A – mutlak ticari dava
Tüketici Yargısı		
Tüketici Hakem Heyetleri	İhtiyari –X	6325 sayılı Kanun md. 18/A (18)
Tüketici Mahkemesi	Zorunlu – Dava Şartı	6102 TTK md.5- 5/A – mutlak ticari dava
Sigorta Tahkim Komisyonu	İhtiyari – X	6325 HUAk Md. 18/A (18) tahkim sözleşmesi varsa, dava Şartı olarak arabulucuğa dair hükümler uygulanmaz.
Milli – Milletlerarası Tahkim	İhtiyari - X	6325 sayılı Kanun md. 18/A (18)

# 4) Sigorta & Arabuluculuk - Değerlendirme

- **Arabuluculuk Faaliyetinin Kurumsallaşması**
  - Sigorta Arabuluculuk Merkezi - (Sigorta Birliği veya Sigorta Tahkim Bünyesinde Düşünülebilir)
  - Arabulucu İstihdamı Suretiyle Arabuluculuk Faaliyeti (?)
    - Hukuk Bürosu/ Ortaklığı veya Şirket ünvanı altında
      - Sigorta Eksperliğinde Benzer Durum
        - Tüzel kişi eksper adına faaliyette bulunan geręek kişi eksperler, bu faaliyetleri süresince Levhadaki tüzel kişinin kaydına kadrolu eksper olarak ayrıca işlenir (SEY MD. 10(2)).
        - Tüzel kişi eksperler, adlarına ekspertiz yapan geręek kişi eksperlerin faaliyetleri dolayısı ile üçüncü kişilere verebilecekleri zararlardan sorumludur (SEY md. 21(1)).
        - Eksperlik faaliyetinde bulunacak tüzel kişilerde aşağıdaki nitelikler aranır (SEY md. 5(2))
    - Asistans Şirketlerin, ürün yelpazesi içinde arabuluculuk hizmetini sunması
    - Şirketlerin iç organizasyon / departmanlarını oluşturması

## 4) Sigorta & Arabuluculuk - Değerlendirme

- *Arabuluculuk Faaliyetinin Kurumsallaşması - Devam*
  - Arabuluculuk Kuralları – Model Arabuluculuk Kurallarının benimsenmesi
    - Arabulucunun Tebligat Usulü - Taraflarca Arabulucu ile İletişim Adresinin İnternete Konulması
    - E-Toplantı – Sigorta Alınında Kabul Edilmiştir.
- **Arabuluculuk Sürecine Katılım** (Dahili vs. Harici)
  - Maliyet - Yüksek Adetler (!) (*Arabuluculuk Ücreti + Temsil Ücreti*)
    - Türkiye'nin her yerine ulaşmada güçlük
    - Belirli Arabulucu/lar İle Çalışma İmkanı
  - Arabuluculuk vs. **Avukatlık Kanunu md. 35/A** («*Uzlaşma Sağlama*»)

## 4) Sigorta & Arabuluculuk - Değerlendirme

- **Doğrudan Arabuluculuğa Başvuru, uyuşmazlık oluşmadan doğru olmayacaktır.**
  - şirkete Ön Başvuru şartı (*yasa değişikliğinde saklı tutulabilir.*)
  - İlk etapta poliçelere eklenecek madde ile getirilmesi ve Arabulucular tarafından sorgulanmasının temini ?
- **Hasarların, Arabuluculuk ile Sonuğlandırılması**  
(ihtiyari arabuluculuk - ihtiyariden dava řartına dōnūř)
- **Sigorta alanında arabuluculuk istisna mıdır ?**
  - Sigorta Tahkim'e başvuru
    - Özel kanunlarda tahkim veya başka bir alternatif uyuşmazlık çōzüm yoluna başvurma zorunluluğunun olduğu haller (?)
    - Tüketici yargısı (*şimdilik – yasa değişikliği beklenmekte...*)

## 4) Sigorta & Arabuluculuk - Değerlendirme

### □ Arabuluculuk Kurallarının Sözleşme ile Düzenlenmesi

□ Poliçe, Genel Şart, ve Sözleşmelerde «Arabuluculuk Maddesi»

□ 6325 Arabuluculuk Kanunu- «**Aksi Kararlaştırılmadıkça**» düzenlemeleri

□ *Md. 4 (Gizlilik); Md. 7(2) (arabulucu ücretinin belirlenmesi ve karşılanması); Md. 13 (2) arabulucu teklifinin reddi); Md. 15(2) (arabuluculuk usulü); Md. 18/A(12)(13) (arabulucu ücreti ve karşılanması), (17) (görüşmelerin yürütüleceği yer)*

## 4) Sigorta & Arabuluculuk - Değerlendirme

### □ *Arabuluculuk Kurallarının Sözleşme ile Düzenlenmesi – Devam* *6325 Sayılı Kanun Md.15 (?)*

- MADDE 15 – (1) Arabulucu, seçildikten sonra tarafları en kısa sürede ilk toplantıya davet eder.  
(2) Taraflar, emredici hukuk kurallarına aykırı olmamak kaydıyla arabuluculuk usulünü serbestçe kararlaştırabilirler.  
(3) Taraflarca kararlaştırılmamışsa arabulucu; uyuşmazlığın niteliğini, tarafların isteklerini ve uyuşmazlığın hızlı bir şekilde çözümlenmesi için gereken usul ve esasları göz önüne alarak arabuluculuk faaliyetini yürütür.



## 4) Sigorta & Arabuluculuk - Değerlendirme

### □ Arabuluculukta Maliyet Önemli - *Asgari Ücret Tarifesi Hususu* (?)

#### □ Tarifeye Uyma Zorunluluğu – Asgari Arabuluculuk Ücreti var !

- Bu Tarifede belirlenen ücretlerin altında arabuluculuk ücreti kararlaştırılamaz. Aksine yapılan sözleşmelerin ücrete ilişkin hükümleri geçersiz olup, ücrete ilişkin olarak, Tarife hükümleri uygulanır.

#### □ Seri Uyuşmazlık Çözümü'ne dikkat !

Sigortacının aynı olması , 1 ay ve en az 15 dosya olmalı (Tarife 7(4))

Ticari uyuşmazlıklara dair saat başı ücret ! (iki taraflı olanlarda - HUAK md. 18/A 12-13 bent ile

birlikte değerlendirmelidir. Konusu dava şartı ise: ilk iki saat / 1320.-TL ücret (KDV + stopaj dahil)

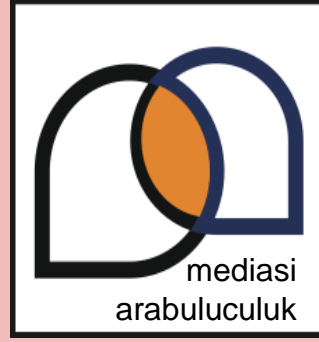
- Arabuluculuk sürecinin sonunda seri uyuşmazlıklarda anlaşma sağlanması halinde, arabuluculuğun konusu para olan veya para ile değerlendirilebilen hukuki uyuşmazlık olsa bile arabulucu, arabuluculuk ücretini bu



*Dikkat !*

Arabuluculuk Kanunu  
değiştirilmektedir.

Sigorta sektörü yakında  
bu gelişmeyi takip  
etmesi, hatta sürece  
katkıda bulunması  
önemlidir.



# KARAYAZGAN

Mahir İz Cad. Suat Sümer İş Merkezi  
No: 30 B Blok Kat: 2 D: 1-3 Altunizade/İSTANBUL  
Tel: +90 216 474 35 76  
Faks: +90 216 651 77 14  
[www.karayazgan.av.tr](http://www.karayazgan.av.tr)

İşbu sunum, genel bilgilendirme amaçlı olup, bir hukuki görüş veya tavsiye niteliği taşımamaktadır. Bu sunumun içeriğine bağlı olarak alınan karar ve yapılan uygulamaların sonuçlarından, karar ve uygulama sahibi sorumludur. Bu sunumdan ancak uygun atıf yapılarak alıntılar yapılabilir.