# Chargeback Reddinde Banka

| MAHKEME | KARAR TARİHİ | SONUÇ |
|---|---|---|
| Bölge Adliye Mahkemesi İstanbul BAM 13. Hukuk Dairesi | 12.02.2026 | Kaldırma |

| ESAS NO | KARAR NO | İLGİLİ HÜKÜMLER |
|---|---|---|
| 2023/1008 | 2026/266 | 5464 m.32, 5464 m.33, HMK 353/1-a-6, HMK 355, HMK 362/1-g |

ÖZET

Kart hamili, internetten aldığı 15 telefon teslim edilmeyince harcama itirazında bulundu; banka itirazı sonlandırdı. İlk derece davayı kısmen kabul etti. Daire, zamanaşımı def'i hakkında karar verilmediğini ve tahsilatın para cinsi ekstrelerle belirlenmediğini belirterek kararı kaldırdı.

**Bu kararın özeti ve değerlendirmesi**
savun.av.tr/chargeback-reddinde-banka-sorumlulugu-bam-2026-266/ →

## Karar metni

Adalet Bakanlığı Bedesten sisteminde yayımlandığı hâliyle, değiştirilmeden aktarılmıştır. Taraf adları kaynakta anonimdir.

T.C.

İSTANBUL

BÖLGE ADLİYE MAHKEMESİ

13. HUKUK DAİRESİ

DOSYA NO :2023/1008 Esas

KARAR NO :2026/266 Karar

TÜRKMİLLETİADINA

BÖLGEADLİYEMAHKEMESİKARARI

İNCELENEN KARARIN

MAHKEMESİ: İSTANBUL 13. ASLİYE TİCARET MAHKEMESİ

NUMARASI :2021/484 Esas- 2023/136 Karar

TARİH: 17/02/2023

DAVA: Banka Dışındaki Diğer Kredi Kuruluşlarına İlişkin Düzenlemelerden Kaynaklanan (Alacak)

KARAR TARİHİ: 12/02/2026

İlk derece Mahkemesinde yapılan inceleme sonucunda verilen karara karşı istinaf kanun yoluna başvurulmuş olmakla dava dosyası incelendi:

DAVA:Davacı vekili dava dilekçesinde özetle; Müvekkilinin davalı bankanın müvekkili adına çıkardığı ..., ..., ... numaralı sanal kartları kullandığını, sanal kartları kullanarak 01.06.2016 ve 11.07.2017 tarihlerinde "..." ve "..." adlı internet sitelerinden, mesafeli satış sözleşmesi yolu ile 16.850,00 USD değerinde mal satın aldığını, satış sözleşmesi gereği satın alınan ürünlerin 30 gün içinde teslim edilmesi gerekirken tesliminin gerçekleşmediğini, müvekkilinin 07.09.2016 tarihinde harcama itirazında bulunarak işlemlerin ..., ... tarafından belirlenen Uluslararası Kartlı Ödeme Sistemleri Kuralınca incelenmesini istediğini, bankanın istediği belgelerin sunulmasından sonra, davalı bankanın alışverişe ilişkin mesafeli satış sözleşme örneklerini ilgili firmanın bankası aracılığı ile firmaya sorduğunu, belirtilen sözleşmelerin ... tarafından düzenlenmediğinin bildirilmesi nedeniyle itirazın işleme alınamayacağının bildirildiğini, Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu'nun 32. maddesi gereği kart çıkaran kuruluş ile kart hamili arasında çıkabilecek uyuşmazlıklarda işlemin hatasız bir şekilde kayıt edildiği, hesaba intikal ettirildiği ve herhangi bir teknik yetersizlik veya arıza halinin bulunmadığını ispat yükünün kartı çıkaran kuruluşa ait olduğunu, bankanın mesafeli satış sözleşmeleri nedeniyle yapılan ödemelerin hangi hesaba intikal ettirildiğini araştırmadan, sadece üye işyerinin beyanı ile itirazı reddetmesinin hukuka aykırı olduğunu, mal ve hizmetin müvekkiline teslim edilmediğini, internet ortamında ürün alınan ... Ltd. Şti.'nin merkezinin KKTC'inde bulunduğunu, 2010 yılında kurulduğunu, faaliyet konuları içinde otomatik ticaret, online ticaret, pazarlama ve yatırım işlerinin bulunduğunu, firmanın kendisine ait "..." ve ".../...-limited" adreslerinin bulunduğunu, bu siteler üzerinden mal ve hizmet satışı yaptıklarını,bankanın bu firmanın güvenilirliğini sorgulamadan sadece beyanıyla hareket edilerek harcama itirazını işleme almamasının kusurlu olduğunu beyanla 01.06.2016 ve 11.07.2016 tarihlerinde sanal kart kullanılarak alınan 15 adet ... ve ... ürününün 16.850,00 USD bedelinin ödenmesine rağmen, teslim edilmemesi nedeniyle, süresinde yapılan itirazlarının hukuka aykırı olarak reddi nedeniyle uğranılan zarardan şimdilik 1.500,00 USD maddi tazminatın haksız kesinti tarihinden itibaren işleyecek reeskont faizi ile kısmi dava olarak davalı bankadan tahsiline, yargılama giderleri ile vekalet ücretinin davalıya yükletilmesine karar verilmesini talep ve dava etmiştir.

CEVAP:Davalı vekili cevap dilekçesinde özetle; Banka nezdinde bulunan... kayıtları ile sabit olduğu üzere ilgili işlemlerin, davacı adına tahsis edilen ... nolu ... temassız kredi kartı ve kartına bağlı ... numaralı ... Sanal Kart ile "..." isimli

işyerlerinden internet üzerinden kartın fiziksel olarak kullanılmadığı ... yöntemi ile gerçekleştiğini, kredi kartı ile yapılan söz konusu işlemlerde ... kredi kartı Kurallarının geçerli olduğunu, bu kurallar gereği kredi kartıyla alınan ürün/hizmetin ileriki bir tarihte verileceğine dair işyerinin düzenlenmiş olduğu sözleşmenin kart hamili olan davacı tarafından sunulması gerektiğini, aksi takdirde müvekkili banka tarafından davaya konu chargeback taleplerinin yerine getirilemeyeceğini, dava

konusu alışverişin davacının bilgisi ve izni dahilinde online olarak ... yöntemi ile gerçekleştiği düşünüldüğünde davacının tüm işlemleri kendi tasarrufu ve bilgisi dahilinde yapmış olduğunu, dava konusu yapılmış olan davacı tarafından dava dışı şirkete ait web sitesinden (...) 01.06.2016 ile 11.07.2016 tarihleri arasında 15 adet ... ve ... ürünlerini online alışveriş yöntemi ile satın alınan ürünlerin karşılığında müvekkili bankaya toplamda 16.850,00-USD tutarında ödeme gerçekleştirmiş olduğunu ve satın alınan ürünlerin kendisine teslim edilmemesi nedeniyle uğranıldığı iddia edilen zararın tazminine ilişkin talebin

zamanaşımına uğradığını,online alışveriş yöntemi ile yapmış olduğu 16.850,00 USD tutarlı ödemelere ilişkin

olarak satın alınan ürünlerin kendisine süresi içinde teslim edilmediği ve söz konusu zarardan dava dışı firmanın güvenilirliğini araştırılmaması ve itiraz prosedürünü usulünce işletmemesi nedeniyle üzerine düşen özen yükümlülüğünü yerine getirmemesinden dolayı müvekkili bankanın sorumlu olması gerektiğinin iddia edildiğini, davacının itiraz prosedürünü gereği gibi yürütmediğini,banka nezdindeki kayıtlar incelendiğinde, müvekkili bankadan müşterilere gönderilen ... Şifreler ve SMS' lerde her daim şifre bilgisinin sunulduğu ve işbu şifrenin kimseyle paylaşılmaması gerektiğinin uyarıldığını, dolayısıyla davacının, huzurdaki dava ile müvekkili banka aleyhinde ileri sürdüğü iddialarına ilişkin olarak her türlü kayıt ve belge ile somut olarak ortaya konacağını beyanla davanın reddine, yargılama giderleri ile vekalet ücretinin davacı üzerind bırakılmasına karar verilmesini talep etmiştir.

İLK DERECE MAHKEMESİNİN KARARININ ÖZETİ:Mahkemece, davanın bankacılık işleminden kaynaklı sözleşmeye aykırılıktan doğan maddi tazminat davası olduğu, tüm dosya kapsamı, bilirkişi kök raporu ve ek raporu birlikte değerlendirildiğinde, her bir işlem için satıcı firma olarak ... Limited, alıcı olarak ... arasında “Mesafeli Satış Sözleşmesi” düzenlendiği, sözleşme içeriğinde kredi kartıyla alınan ürün/hizmetin içeriği, ürün/ hizmetin sağlanacağı tarih, ürün hizmet tutarının ve işlem yapılan kart numarasının bilgilerinin yer aldığı, yapılan her harcama için tekbir kredi kartı kullanıldığı, ayrıca sözleşmelerin alıcı tarafından elektronik ortamda onaylanmak suretiyle akdedilerek yürürlüğe girdiğinin belirtildiği, davacının ... numaralı asıl kart ve ..., ... numaralı sanal kartlarını kullanarak 01.06.2016-11.07.2016 tarihleri arasında "..." ve "....cy" sitesinden yaptığı alışverişlere konu malların, sözleşmede belirtilen süre içinde ve sonrasında teslim edilmemesi nedeniyle süresi içinde itiraz ettiği, itirazın (charge back işleminin) etkin şekilde yürütülerek, charge back yoluyla işlemin iptalinin sağlanmasını istediği, charge back sürecinde üye işyerinin alınan ürünleri teslim ettiğine ilişkin herhangi
bir belge sunmadığı, sadece sözleşmenin kendisi tarafından düzenlenmediğini bildirdiği,süresi içinde yapılmış bu itiraz üzerine, bankanın teslim edilmemiş malların bedellerinin muhabir bankası aracılığı ile üye işyerine ödenmiş olması halinde, yine muhabiri aracılığı ile harcamanın yapıldığı karta iadesinin sağlanması gerektiği, e-ticaretin daha güvenli yapılabilmesi için öngörülen ters ibraz (chargeback) kurallarında kartı kullandıran bankanın araştırma yükümlülüğünün bulunduğu;Ürünlerin teslim edilmemesi nedeniyle yapılan itirazın değerlendirilmesi sırasında, üye işyerinin sözleşmenin kendilerine ait olmadığı bildirmesinden sonra, ödemelerin gerçekleştiği muhabir nezdindeki hesabın alışveriş yapılan şirkete ait olup olmadığına yönelik araştırma yapılıp

yapılmadığı,... Limited'in bankası aracılığı ile yapılan soruşturmada (muhabir banka), ödemelerin alışveriş yapılan şirketin muhabir nezdindeki hesaplarına geçip geçmediğinin sorgulanıp sorgulanmadığına ilişkin bilgi ve belgeler ibraz edilmediği için bunların yapılmadığı kabul edilerek; harcama tutarlarının üye işyerinin hesabına geçmiş olması halinde, üye işyeri satmadığı-teslim etmediği ürünlerin bedelini tahsil etmiş olacağı için, bankanın yapılmış

alışveriş işlemi ile ilgili charg back kuralları gereği iptal işlemi yaparak karşılıksız tahsil edilmiş harcama tutarlarını, kredi kartı müşterisinin hesaplarına iade etmesi gerektiği, davacının kredi kartı hesabından toplam 43.183,77 TL tahsil edildiği, bankanın 30.01.2017 tarihli cevabı ile charge back işlemini sonlandırdığı, bu nedenle davalı bankanın sorumluluğunun 30.01.2017 tarihi itibariyle başlayacağı gerekçesi ile davanın kısmen kabulüne karar verilmiş ve karara karşı taraf vekilleri tarafından istinaf başvurusunda bulunulmuştur.

İLERİ SÜRÜLEN İSTİNAF SEBEPLERİ:Davacı vekili tarafından ileri sürülen istinaf sebepleri; davacının dava konusu ödemeleri hangi para cinsinden yaptığı tespit edilmeksizin yapılan eksik incelemeler neticesinde hesabından USD karşılığı TL çekildiğinin kabul edilmesinin mümkün olmadığı, davalı banka tarafından gönderilen ekstrelerin davacının dava konusu işlemleri gerçekleştirdiği 2016 yılının Temmuz ve Haziran aylarını ait olmadığı, davacının kredi kartından hem döviz cinsinden, hem de TL cinsinden hesap ekstresi düzenlendiği, bu sebeplerle davacının hesap borcunu USD cinsinden ödediğinin kabul edilmemesinin hatalı olduğu, bu talebin kabul edilmemesi halinde ise, denkleştirici adalet kuralı göz önünde bulundurularak davacının gerçek zararının tespiti ile tazminata hükmedilmesi gerektiği, davacının zararının haksız kesinti tarihinde meydana geldiği, bu nedenle faize bu tarihlerden itibaren hükmedilmesi gerektiğine ilişkindir.Davalı vekili tarafından ileri sürülen istinaf sebepleri; dava konusu olayda, yasal ve akdi düzenlemeler doğrultusunda tüm sorumluluğun davacıya ait olduğu, ödeme işlemleri ... şifreler kullanılmak suretiyle gerçekleştirildiği, davacının kendi tasarrufu ile yaptığı işlemlere dair tutarın iptal edilmediği, davalı bankanın alınabilecek tüm önlemleri aldığı, hiçbir kusurunun olmadığı, dava konusu online alışveriş işlemlerinin yapılmasına ilişkin olarak gerek firmanın gerekse de web sitesinin güvenliğini ve gerçekliğini araştırmakla yükümlü olduğu, davacının, dava dışı firmanın güvenilirliğini araştırmaması ve itiraz prosedürünü usulünce işletilmemesi nedeniyle üzerine düşen yükümlülüğü yerine getirmediği iddiasına itibar edilemeyeceği, davacının ağır kusurlu olduğu, davacının tazminat taleplerinin zamanaşımına uğradığına ilişkindir.

İSTİNAF SEBEPLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ:HMK'nın 355. maddesine göre istinaf incelemesi; istinaf dilekçesinde belirtilen sebeplerle sınırlı olarak ve kamu düzenine aykırılık görüldüğü takdirde ise resen gözetilmek suretiyle yapılmıştır.

Dava, davacının internet üzerinden aldığı ürünlerin teslim edilmemiş olması sebebiyle davalıya yaptığı harcama itirazının (chargeback işlemi talebinin) reddi nedeniyle uğradığı zararın tazmini talebine ilişkindir. Mahkemece yukarıda açıklanan gerekçe ile davanın kısmen kabulüne karar verilmiş ve karara karşı taraf vekilleri istinaf başvurusunda bulunmuşlardır.Dosya kapsamında; davacı tarafından "..." ve "..." adlı web siteleri üzerinden mesafeli satış sözleşmesi yapılmak suretiyle dava dışı ... Limited Şirketi'nden 15 adet cep telefonu satın alındığı, ödemelerin davacının kullanmakta olduğu ve davalı bankaya ait kredi kartından yapıldığı, ürünlerin sözleşmelerde

belirtilen süre içerisinde teslim edilmemesi nedeniyle davacının, davalı bankaya harcama itirazda bulunarak ürün bedellerinin iadesini talep ettiği, davalı bankanın, ilgili işyerinin bağlı olduğu banka aracılığı ile davacının sunduğu sözleşmelerin kendisi tarafından düzenlenmediğini bildirmiş olması sebebiyle itirazı sonlandırdığı sabittir.Davalı vekili tarafından gerek cevap dilekçesinde, gerekse ıslaha karşı beyan dilekçesinde zamanaşımı itirazında bulunulmuş, Mahkemece davalının zamanaşımı itirazı hakkında olumlu/olumsuz herhangi bir karar verilmediği gibi gerekçeli kararda da itiraz değerlendirilmemiş olduğundan davalı vekilinin bu yöndeki istinaf sebebi yerinde görülmüştür.Davacı taraf, dava dilekçesinde fazlaya ilişkin haklarını saklı tutarak 1.500 USD'nin davalıdan tazminine karar verilmesini talep etmiş, yapılan alışverişin USD cinsinden olduğunu ve kredi kartından da USD cinsinden tahsilat yapıldığını iddia etmiş, ıslah dilekçesinde de ilk talebinin 16.850 USD'nin tazmini olduğunu beyan etmiştir. Mahkemece bankacı bilirkişilerden alınan kök raporda, davalı bankanın davacıya 2016 yılında göndermiş olduğu cevabi yazıdaki beyanı nazara alınarak, davalıdan 43.183,77 TL tahsilat yapıldığı beyan edilmiş, davacı vekilince kök rapora itiraz edilmesi üzerine, itirazların karşılanması için alınan ek raporda da aynı tespite yer verilmiş olup Mahkemece, dosyaya celp edilen kredi kartı hesap ekstrelerinin ilgili dönemi kapsamadığı, dava konusu harcamaların bu belgelerde görülmediği nazara alınarak davalı bankadan yeniden dava konusu harcamaları gösterir kredi kartı ekstreleri celp edilip, bilirkişi heyetinden gerekli ise davalı banka kayıtları üzerinde yerinde inceleme yapılmak suretiyle, davacının kredi kartından hangi para cinsinde, hangi tarihte ve ne miktarda tahsilat yapıldığının tespiti konusunda denetime açık bir rapor alınması ve sonucuna göre bir karar verilmesi gerekirken, bilirkişi raporlarındaki tespitler aynen gerekçeli karara alınmak suretiyle davacının iddiaları somut gerekçe ve delillerle değerlendirilmeksizin karar verilmesi isabetsiz olmuştur.Açıklanan nedenlerle taraf vekillerinin istinaf başvurusunun kabulü ile, ilk derece mahkemesi kararının HMK'nın 353/1-a-6 maddesi uyarınca kaldırılmasına, dosyanın davanın yeniden görülmesi için mahkemesine iadesine dair aşağıdaki şekilde karar verilmiştir.

HÜKÜM:Yukarıda açıklanan nedenlerle;

1-Taraf vekillerinin istinaf başvurularının KABULÜ ile;

İstanbul 13. Asliye Ticaret Mahkemesi'nin 17/02/2023 tarihli, 2021/484 Esas ve 2023/136 Karar sayılı kararının HMK'nın 353/1-a6 maddesi uyarınca KALDIRILMASINA, dosyanın mahkemesine İADESİNE,

2-Harçlar Kanunu gereğince istinaf edenler tarafından yatırılan istinaf kanun yoluna başvurma harçlarının hazineye gelir kaydına,

3-İstinaf talep edenler tarafından yatırılan istinaf karar harçlarının talep halinde yatıran tarafa iadesine,

4-İstinaf başvurusu için yapılan yargılama giderlerinin esas hükümle birlikte ilk derece mahkemesince yargılama giderleri içinde değerlendirilmesine,

5-Artan gider avansı olması halinde yatıran tarafa iadesine,

6-Kararın ilk derece mahkemesince taraflara tebliğe gönderilmesine,Dosya üzerinde yapılan inceleme sonucunda 12/02/2026 tarihinde HMK'nın 362/1-g maddesi gereğince kesin olarak oy birliği ile karar verildi.