Yargıtay 11. HD E.2025/7239 K.2026/4461 (09.09.2026)

Karar metni, Yargıtay Başkanlığı Karar Arama sistemindeki yayımlanmış hâliyle aynen aktarılmıştır; taraf adları kaynakta anonimdir.

11. Hukuk Dairesi 2025/7239 E. , 2026/4461 K.

"İçtihat Metni"

MAHKEMESİ : İzmir Bölge Adliye Mahkemesi 20. Hukuk Dairesi

SAYISI : 2025/1095 Esas, 2025/1340 Karar

HÜKÜM : Davanın kısmen kabulü

İLK DERECE MAHKEMESİ : İzmir 8. Tüketici Mahkemesi

SAYISI : 2024/222 E., 2025/268 K.

Bölge Adliye Mahkemesi kararı taraf vekilleri tarafından temyiz edilmekle; temyiz şartı ve diğer usul eksiklikleri yönünden yapılan ön inceleme sonucunda, temyiz dilekçelerinin kabulüne karar verildikten ve Tetkik Hâkimi tarafından hazırlanan rapor dinlendikten sonra dosyadaki belgeler incelenip gereği düşünüldü:

KARAR

I. DAVA

Davacı vekili dava dilekçesinde; davalı bankanın İzmir Bölge Adliye Mahkemesi Şubesinde yatırım hesabının bulunduğunu, 03.12.2021 günü izni ve bilgisi dışında altın çağı hesabındaki tasarrufunun bozdurulduğunu, EFT ve Havale limitlerinin yükseltildiğini, bozdurulan altın bedellerinin tanımadığı ve bilmediği kişilerin hesaplarına EFT ve havale yoluyla gönderilerek, altın çağı hesabındaki altın alt mevduatının isteği dışında boşaltılıp, malvarlığında eksilmenin meydana geldiğini, mobil telefonunu ve mobil telefon ile ... internet hesabına giriş şifresini başka kişi ya da kişilerle asla paylaşmadığını, havale ve eft limitlerini düşük tutarak kendisinin güvenlik konusunda gerekli önlemleri aldığını, bankanın yüksek meblağlarda eft ve havale emri verilmiş olmasına rağmen, kendisini haberdar etmediğini, 03.12.2021 günü saat 15:18'de banka sistemine kayıtlı telefonunun arandığını, kendisini ... yetkilisi olarak tanıtan kişi tarafından hesabından havale emri verilip verilmediği, durumun bilgisi dahilinde olup olmadığının sorulduğunu, kendisinin de böyle bir emri vermediğini söylemesi üzerine banka güvenlik birimi olarak görüşmeye devam eden kişi tarafından bankaya siber saldırı olduğu, birçok hesaba girilerek havale talimatları verildiği, usulsüz havale talimatlarının iptali için yardımcı olacağının söylendiğini, söz konusu kişinin hesabındaki tüm bilgileri kendisine söylediğini, bankanın güvenlik sistemine duyduğu güven ile telefonuna gönderildiği belirtilen eski tarihli olduğunu belirttiği şifreyi iptal etmesi için kendisine sözlü olarak iletmekte sakınca görmediğini ancak kendi mail adresine ... logosu ile gönderilen mailde, arayan kişinin isminin verilerek görevlendirildiği hususunun tarafına bildirilmiş olduğunu, kendisinin eft ve havale limitlerini kısıtlaması nedeniyle hesabından para çıkışlarının mümkün olmayacağını düşündüğünü, bu nedenle güven ile hareket ettiğini, bu arada dolandırıcılık olayının vuku bulduğunu öğrenmesi üzerine hesaplarına bloke koydurduğunu, 03.12.2021 günü dolandırıcılar tarafından izni ve bilgisi dışında olmak üzere hesabına girilerek saat 15:42'de 150 ALT karşılığı 116.278,50 liralık, saat 16:05'de 155.072,00 liralık, saat 16:52'de 116.373,00 liralık, saat 18: 02... .608,00 liralık altının satılarak, mevduat hesabına alınmış olduğunu, çok düşük meblağlarda tuttuğu EFT ve havale limitlerinin 150.000,00 TL ve 200.000,00 TL gibi çok yüksek meblağlara yükseltilmiş olduğunu, daha sonra banka dolandırıcıları tarafından hesabına alınan altın tutarlarından 03.12.2021 tarihinde tanımadığı birine 49.000,00 TL ve 49.500,00 TL meblağlarda olmak üzere beş ayrı EFT'nin ve yine tanımadığı başka bir kişiye 49.000,00

TL ve 49.500,00 TL meblağlar biçiminde iki ayrı havalenin yapıldığını, dolayısıyla hesabından toplam 344.500,00 TL çıktığını, bankaya karşı yapılan bu dolandırıcılık işleminin müşteri hizmetleri numarasının aranması suretiyle son bulduğunu, ayrıca konunun İzmir Cumhuriyet Başsavcılığı tarafından soruşturulduğunu, banka güvenlik biriminin teknik konularda sanal ortamdaki saldırıları tahmin etmesi, gelişen elektronik bankacılık çerçevesinde gerekli önlemleri alması ve saklayan sıfatıyla hesaplarını koruması gerektiğini, mobil bankacılık işlemlerinin İMEİ numarasının bankada kayıtlı mobil cihazı dışında başka bir cihazla yapılamayacağını, bu nedenle altın mevduatını saklayan bankanın hesabındaki eksilmeyi noksansız gidermek zorunda olduğunu ileri sürerek ... nezdinde kıymetli maden hesabı olarak açılan altın çağı hesabından, gram cinsinden 995/1000 saflıktaki altın karşılığında bulunan 444,40 altın mevduatının aynen (Altın-ALT) olarak, mümkün olmaması haline ödeme tarihi itibariyle 444,40 altın mevduatının (banka alış ve satış fiyat farkı da dikkate alınarak, ... tarafından mevduat sahibine satış bedeli karşılığı) Türk Lirası olarak tarafına ödenmesine karar verilmesini talep etmiştir.

II. CEVAP

Davalı vekili cevap dilekçesinde; davacının kendisine ait şifreleri, kart bilgilerini, SMS bilgilerini koruyamadığını, davacının mobil cihazına uzaktan erişim sağlandığının değerlendirildiğini, şikayete konu işlemlerin gerçekleşmesine sebebiyet verecek şekilde şifrelerin paylaşılarak hesaplarında üçüncü kişi/kişilerin kontrolüne imkan verildiğini, davacının çağrı merkezi kayıtlarından ve dava dilekçesinden anlaşılacağı üzere, aranarak hesabında havale olduğu bahanesiyle kimlik ve finansal bilgilerinin yanı sıra uzaktan erişime imkan verilecek şekilde şifrenin de paylaşılmış olduğunu, davacının dolandırıcılarla üç saate yakın telefon görüşmesi yaptığını, iş yoğunluğu dikkate alınarak, müşteri temsilcisiyle üç saate yakın bir görüşmenin hayatın olağan akışına aykırılık taşıdığını, işlem bildirim mesajlarının davacının telefonuna gönderildiğini, davacının dava dilekçesinde belirttiği üzere, davacı tarafından, şifrenin dolandırıcılara bildirmesi ile dolandırıcılık işleminin gerçekleştirildiğini, banka müşterilerinin cep imza aktivasyon işleminde belirledikleri altı haneli uygulama şifresi ile hem cep imzayı hem de ... mobil bankacılık uygulamasını kolayca ve güvenli bir şekilde kullandıklarını, uygulama şifresi ile internet bankacılığı şifresinin hiç kimseyle paylaşılmaması gerektiğini, davalının, banka tarafından arandığı izlenimi verdirilerek arayan kişilerle finansal ve kimlik bilgilerini paylaştığını, müvekkili bankaca, davalıya SMS bildirim yükümlülüğü ve işlem öncesi SMS doğrulama kodlarının gönderildiğini, dolayısıyla bankaca gerekli önlemlerin alındığını, müvekkil bankanın objektif sorumluluğu kapsamında bankacılık mevzuatı gereği alması gereken tüm güvenlik önlemlerini müşteri hizmetine sunduğunu savunarak davanın reddini istemiştir.

III. İLK DERECE MAHKEMESİ KARARI

İlk Derece Mahkemesinin yukarıda tarih ve sayısı belirtilen kararı ile bankanın teknik olarak alması gereken tüm önlemleri almadığı, iki bileşenli doğrulama ayarlarını tanımlayabileceği-kurabileceği herhangi bir arayüz ekranının bulunmadığı ve/veya ilgili banka mobil uygulamasında bulunmadığı/ sunulmadığı, bankanın güvenlik açığı yarattığı ve davacının kullandığı mobil uygulamaya üçüncü kişilerin müdahalesine sebep olduğu, tüketicinin bankanın yarattığı güvenlik açığından faydalanarak işlem yapan üçüncü kişilere müdahale edememe durumunun kusur sayılamayacağı, başka bir telefondan mobil uygulama ile davacının mobil uygulamasına girilmesinde de güvenlik süreci işletilmediği, davacı tarafından evvelce para transferi yapılmayan veya kayıtlı işlem olarak görünmeyen bir hesaba gerçekleştirilen para transferinin de bankayı teyakkuza geçirmediği, bankanın kusurlu olduğu, olayın meydana geliş şekli, işlemlerin gerçekleşme anında davacının kayıtlı telefon numarasına şüpheli işleminin teyitine yönelik banka tarafından mesaj gönderilmediği, davalı bankanın, davacının bilgilerinin korunması, üçüncü kişilerin eline

geçmemesi hususunda üzerine düşen yükümlülüklerini yerine getirmediği, son teknolojik gelişmeler de gözetilmek suretiyle davalı bankanın tüm önleyici tedbirleri somut olayda almadığı, davacının ortak kusurunun bulunmadığı gerekçesiyle davanın kabulü ile, 444,40 gram altının davacıya aynen iadesine, bunun mümkün olmaması halinde ödeme tarihindeki gram altın satış kuru üzerinden hesaplanacak bedelin tahsiline karar verilmiş, hüküm, davalı vekilince istinaf edilmiştir.

IV. İSTİNAF

Bölge Adliye Mahkemesinin yukarıda tarih ve sayısı belirtilen kararı ile bankanın teknik olarak alması gereken tüm önlemleri almadığı, iki bileşenli doğrulama ayarlarını tanımlayabileceği- kurabileceği herhangi bir arayüz ekranının bulunmadığı ve/veya ilgili banka mobil uygulamasında bulunmadığı/ sunulmadığı, bankanın güvenlik açığı yarattığı ve davacının kullandığı mobil uygulamaya üçüncü kişilerin müdahalesine sebep olduğu, başka bir telefondan mobil uygulama ile davacının mobil uygulamasına girilmesinde de güvenlik süreci işletilmediği, davacı tarafından evvelce para transferi yapılmayan veya kayıtlı işlem olarak görünmeyen bir hesaba gerçekleştirilen para transferinin de bankayı teyakkuza geçirmediği, bankanın kusurlu olduğu, olayın meydana geliş şekli, işlemlerin gerçekleşme anında davacının kayıtlı telefon numarasına şüpheli işleminin teyitine yönelik banka tarafından mesaj gönderilmediği, davalı bankanın, davacının bilgilerinin korunması, üçüncü kişilerin eline geçmemesi hususunda üzerine düşen yükümlülüklerini yerine getirmediği, son teknolojik gelişmeler de gözetilmek suretiyle davalı bankanın tüm önleyici tedbirleri somut olayda almadığı, olaya ilişkin soruşturma dosyasında incelenen davacının telefonunda herhangi bir zararlı yazılım tespit edilmediği ve başka bir telefona yönlendirme yapılmadığı, fakat davacının bizzat kendi beyanlarında ve davacı tanığının mahkeme huzurundaki ifadesinde açıkça beyan ettiği üzere; davacının dolandırıcılar ile telefon görüşmesi esnasında telefonuna gelen bir kısım şifreleri dolandırıcılar ile paylaştığı, davacının bu eylemi her ne kadar bankanın kusurunu ortadan kaldıran bir durum değil ise de, zararın artmasına neden olan bir sebep teşkil ettiği için müterafik kusur olarak değerlendirilmesinin gerektiği, davacı olayda müterafik kusurlu olduğundan, hükmedilen tutardan olayın gerçekleşme şekli nazara alınarak takdiren % 20 oranında müterafik kusur nedeniyle indirim yapıldığı gerektiği gerekçesi ile İlk Derece Mahkemesi kararının kaldırılmasına, davanın kısmen kabulü ile

toplam 355,52 gram altının (995/1000 saflıkta) davalı tarafından davacıya aynen iadesine, bunun mümkün olmaması halinde ödeme tarihindeki gram altın satış kuru üzerinden hesaplanacak bedelin davalıdan tahsiline, fazlaya ilişkin talebin reddine karar verilmiş, hüküm, taraf vekillerince temyiz edilmiş, Bölge Adliye Mahkemesince kararın kesin olduğu gerekçesi ile verilen temyiz başvurularının reddine dair ek kararlar taraf vekillerince temyiz edilmiştir.

V. TEMYİZ

A. Dava ve Hukuki Nitelendirme

Dava, davacının hesabından bilgisi ve onayı dışında altın çağı adlı yatırım hesabındaki altınların bozdurularak üçüncü kişilere aktarıldığı iddiasına dayalı olarak aynen iade, mümkün olmadığı takdirde ödeme tarihindeki TL karşılığının tahsili istemine ilişkindir.

B. Değerlendirme ve Gerekçe

1.Kararın taraf vekillerince temyiz edilmesi üzerine Bölge Adliye Mahkemesince 03.11.20 25... .11.2025 tarihli ek kararlar ile 2025 yılı olan karar tarihinde temyiz sınırının 544.000,00 TL olduğu gerekçesiyle temyiz dilekçelerinin miktardan reddine karar verilmiştir.

7550 sayılı Kanun'un 20. maddesi ile 12.01.2011 tarihli ve 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun (HMK) ek 1 inci maddesinin ikinci fıkrasında yapılan değişiklikle “(2) 200 üncü ve 201 inci maddelerdeki parasal sınırların uygulanmasında hukuki işlemin yapıldığı, 341 inci, 362 nci ve 369 uncu maddelerdeki parasal sınırların uygulanmasında davanın açıldığı tarihteki miktar esas alınır.” düzenlemesi yapılmıştır. Bu düzenleme gereği Bölge Adliye Mahkemesince karar tarihindeki parasal sınırların dikkate alınması doğru görülmemiştir. Dava tarihi olan 09.02.2022 tarihinde temyiz kesinlik sınırı 107.090,00 TL'dir. Mahkemece kabul edilen miktarın 344.500,00 TL olduğu anlaşıldığından ek kararların kaldırılması gerekmiştir.

2. Taraf vekillerinin asıl karara yönelik temyiz itirazlarının incelenmesine gelince; İlk Derece Mahkemesince verilen karara yönelik olarak yapılan istinaf başvurusu üzerine HMK'nın 355. vd. maddeleri kapsamında yöntemince yapılan inceleme sonucunda Bölge Adliye Mahkemesince esastan verilen nihai kararda, dosya kapsamına göre saptanan somut uyuşmazlık bakımından uygulanması gereken hukuk kurallarına aykırı bir yön olmadığı gibi aynı Kanun'un 369/1 hükmü ve 371. maddesinin uygulanmasını gerektirici nedenlerin de bulunmamasına göre usul ve yasaya uygun Bölge Adliye Mahkemesi kararının onanmasına karar vermek gerekmiştir.

VI.SONUÇ: Yukarıda (1) numaralı bentte açıklanan nedenlerle taraf vekillerinin Bölge Adliye mahkemesi ek kararlarına yönelik temyiz itirazlarının kabulüyle Bölge Adliye Mahkemesinin 03.11.20 25... .11.2025 tarihli ek kararlarının KALDIRILMASINA (2) numaralı bentte açıklanan nedenlerle taraf vekillerinin temyiz itirazlarının reddi ile Bölge Adliye Mahkemesince verilen kararın HMK'nın 370/1 hükmü uyarınca ONANMASINA, aynı Kanun'un 372. maddesi uyarınca işlem yapılmak üzere dava dosyasının İlk Derece Mahkemesine, kararın bir örneğinin Bölge Adliye Mahkemesine gönderilmesine, aşağıda yazılı temyiz giderinin temyiz eden davalıya yükletilmesine, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 73/2 hükmü gereğince Tüketici Mahkemelerinde tüketici tarafından açılan davalar harçtan muaf olduğundan, davacıdan alınan temyiz başvuru harcı ve temyiz ilam harcının isteği halinde temyiz eden davacıya iadesine, 09.09.2026 tarihinde kesin olarak oy birliğiyle karar verildi.