

01/05/2008

Hazine Müsteşarlığından:

**SİGORTA SÖZLEŞMELERİNDE BİLGİLENDİRMEYE İLİŞKİN YÖNETMELİĞİN
UYGULANMASI HAKKINDA GENELGE II**

(2008/12)

Bilindiği üzere, Müsteşarlığımızca hazırlanan "Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmelik" 28.10.2007 tarih ve 26684 sayılı Resmi Gazetede yayımlanmıştır. Söz konusu Yönetmeliğin, 14 üncü maddesinin yayını tarihinde, diğer maddelerin ise 01.03.2008 tarihinde yürürlüğe girmesi öngörülmüştür. Yönetmeliğin yürürlüğe girmesini müteakip "Sözleşme Öncesi Bilgilendirme Yükümlülüğünün Kapsamına İlişkin 2007/18 Sayılı Genelge" ve "Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmeliğin Uygulanması Hakkında 2008/7 Sayılı Genelge" ve "Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmeliğin Uygulanması Hakkında 2008/7 Sayılı Genelge Hakkında 2008/11 Sayılı Sektör Duyurusu" yayımlanmıştır. Söz konusu genelgeler ve sektör duyurusunda temel olarak, bilgilendirme yönetmeliği kapsamı dışında bırakılan sigorta türleri; bilgilendirmenin yapılacağı kişiler açısından gerçek ve tüzel kişiler arasında herhangi bir ayırım yapıp yapılamayacağı, broker ve acente vasıtasıyla gerçekleşen işlemlerde, müşterek sigortalarda, temdit edilen veya yenilenen sözleşmeler ile paket poliçelerde Bilgilendirme Yönetmeliğinin ne şekilde uygulanacağı; bilgilendirme formlarının saklanması ve bilgilendirme formlarında şirketler tarafından gerçekleştirilebilecek değişiklikler hakkında açıklamalara yer verilmiştir.

Söz konusu genelge ve sektör duyurusunda değinilen hususlara ek olarak açıklanmasında fayda görülen hususlar ise aşağıda yer almaktadır.

1. Bilgilendirme Formunun Sigorta Sözleşmelerindeki Yeri

1.1. Teklifname ile Bilgilendirme Formu İlişkisi

Bilindiği üzere bilgilendirme formu sigorta ettirenin sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü ile ilişkilidir. Oysa teklifname hukuksal açıdan icap ya da icaba daver niteliği taşır. Dolayısıyla, sözleşme öncesinde sözleşmeye taraf olan kişiye verilen bilgilerde teklif aşamasında bir değişiklik olmuş ise bilgilendirme formlarının yenilenmesi gerekir.

Öte yandan, teklifname verildiği anda sözleşme ilişkisinin ilk adımı atılmış olduğundan bilgilendirme formu ile teklifnamenin derç edilerek müşteriye verilmesi bilgilendirme formunun teklifname öncesinde verilecek bir belge olması nedeniyle sözleşme öncesi bilgilendirmenin mantığı ile bağdaşmamaktadır. Bununla birlikte, bilgilendirme formunun içeriğinde yer alan bilgilerin daha önceden sözel olarak verilmesi kaydıyla, bilgilendirme formunun teklifname veya poliçeyle birlikte verilmesi daha önce sözel olarak verilmiş olan bilgilerin teyidi şeklinde düşünülebileceğinden mümkün görülmektedir.



1.2. Poliçe ile Bilgilendirme Formu İlişkisi

Taraflar arasında kurulan sigorta ilişkisi kendisini sözleşmede gösterir. Dolayısıyla, taraflar arasında asıl bağlayıcı olan sözleşmedir. Poliçe ise bu sözleşmenin yapıldığını gösterir bir belgedir. Bilgilendirme formu ise, yapılacak sözleşme ile ilgili tüketici aleyhine varolan bilgi asimetrisinin giderilmesini amaçlayan ve Medeni Kanunun 2 nci maddesinde öngörülen “objektif iyi niyet” kuralının, sigorta sözleşmesinin “azami iyi niyet” akdi olmasının ve genel hukuk ilkelerinin doğal bir sonucu olarak halihazırda varolan bir yükümlülüğün sigorta sözleşmelerine özgü biçimde standartlaştırılmasından ibarettir. Kaldı ki, bilgilendirme formları ödenecek sigorta primi gibi sözleşmenin asli unsurlarını da içermemektedir. Bilgilendirme formu, sigorta şirketinin müzakereye hazır olduğu sözleşme şartlarını gösterir. Dolayısıyla, bilgilendirme formundaki şartlar müzakere sonucunda değiştirilerek sözleşme kurulabilir. Bu nedenlerle, bilgilendirme formlarının geçerlilik açısından poliçelerin önüne geçmesi hukuken mümkün değildir.

2. Bilgilendirme Formlarının İmzalatılması

Yönetmeliğin bilgilendirme formlarının imzalatılması zorunluluğu ile ilgili hükümlerinin çok katı bir biçimde yorumlanmaması gerekmektedir. Yönetmeliğin 5 inci maddesinin birinci fıkrasında bilgilendirmenin yazılı olarak yapılmasının esas olduğu belirtilmekle birlikte “telefon, çağrı merkezi, internet ve benzeri iletişim araçları kullanılarak uzaktan pazarlama yöntemleriyle yapılan sigorta sözleşmelerinde olduğu gibi sözleşme taraflarının fiziki olarak karşı karşıya gelmesinin ve işin gereği olarak yazılı bilgilendirme yapılmasının söz konusu olmadığı hallerde yazılı bilgilendirme şartı aranmayabileceği” de belirtilmektedir. Bu durum, tüketicilerin doğru bir biçimde bilgilendirilmesinin Yönetmeliğin asıl amacı olmasının doğal bir sonucudur. Nitekim, Yönetmelikte sözleşme taraflarının karşı karşıya gelmesinin ve işin gereği olarak yazılı bilgilendirme yapılmasının **mümkün olmadığı** haller yerine **söz konusu olmadığı** hallere atıfta bulunulmuştur. Dolayısıyla, tarafların fiziki olarak karşı karşıya gelmesinin söz konusu olmadığı hallerde yazılı bilgilendirme mutlak bir gereklilik değildir. Bu tip durumlarda telefon görüşmelerinin kayda alınması, teyitli e-posta, faks, taahhütlü mektup, kurye taşımacılığı vb. yöntemler kullanılabilir. Benzer şekilde, internet yoluyla yapılan satışlarda bilgilendirme formunun internet ortamında görüntülenmesi ve müşteriden elektronik ortamda onay alınması vb. yöntemleri kullanmak da mümkündür.

3. Bilgilendirme Formlarının Geçerlilik Süresi

Bilgilendirme formları, yapılan bilgilendirmenin içeriğinin değişmemesi halinde hukuken herhangi bir süreye bağlı kalmaksızın geçerliliğini koruyacaktır.



4. Aynı Müşteriye Birden Fazla Aynı İçerikte Ürün Sunulması

Bilgilendirme yükümlülüğünün ürün ve sigorta ettiren bazında düşünülmesi gerekmektedir. Bu çerçevede, bir kişiye birden fazla aynı içerikte ürün sunulması halinde tek bir bilgilendirme formu verilmesi yeterlidir. Örneğin, birden fazla motorlu aracını aynı ürünle sigortalayan bir şirketin ya da yıl içinde birden fazla aynı içerikte seyahat sigortası alan bir seyahat acentesi ya da şirketin sadece bir kez bilgilendirilmesi yeterlidir. Benzer bir durum sözleşmeden menfaat sağlayan kişi sayısı birden fazla olsa da sigorta ettireni tek bir kişi olan grup sigortaları için de geçerlidir. Bu türden bir sigorta ürünüde sigortadan menfaat sağlayan kişiler ayrıca talep etmedikçe sadece sigorta ettirenin bilgilendirilmesi Yönetmeliğin açık hükmüdür.

5. Zeyilnamelerde Bilgilendirme Yükümlülüğü

Zeyilname sigorta sözleşmesinin yapılmasından sonra sözleşmede ortaya çıkan değişiklikleri gösterir poliçeye ek olarak düzenlenmiş yazılı bir belgedir. Başka bir ifadeyle, zeyilnamelerde daha önce akdedilmiş sözleşmedeki bazı şartları değiştiren ek bir sözleşme söz konusudur. Dolayısıyla zeyil ancak, sözleşme taraflarının anlaşarak yapması ile söz konusu olabilir. Buradaki bilgilendirme ise zeyil konusuna ilişkin olarak sigorta ettirenin bilgi eksikliği çerçevesinde değerlendirilmelidir. Örneğin, sözleşmenin yapılması sırasında verilen bir bilgilendirme formunda ek sözleşme ile teminat altına alınabilecek olan bir riziko sözleşme yapıldıktan sonra sözleşme kapsamına alınmak istenirse buna ilişkin düzenlenecek zeyil için ilave bir bilgilendirmeye gerek olmayacaktır. Ancak zeyilnamelerdeki bilgilendirme yükümlülüğünün sözleşmenin devamı sırasındaki bilgilendirmeye de karıştırılmaması gerekir.

6. Yenilenen Sözleşmeler

*"Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmeliğin Uygulanması Hakkında 2008/7 Sayılı Genelge"*de de belirtildiği üzere sigorta sözleşmelerinin aynı şekilde uzatıldığı/yenilediği sigorta ilişkilerinde, tarafların hak ve menfaatlerini etkileyecek şekilde sözleşmenin koşullarında değişiklik söz konusu olmadığından sigortacı yeni bir bilgilendirme formu vermek suretiyle bilgilendirme yükümlülüğüne tabi olmayacaktır. Sözleşmenin bazı unsurlarında değişiklik yapılarak sözleşmenin yeniden akdedilmesi halinde ise sigortacının değişen bu koşullara ilişkin bilgilendirme yükümlülüğü yerine getirilmelidir.

Öncelikle belirtmek gerekir ki, yenilenen poliçeler bilgilendirme yükümlülüğüne tabi olmamakla birlikte *Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmeliğin yürürlüğe girmesinden önce akdedilen sözleşmelerin yenilemesinde*, sözleşme koşullarında değişiklik olsun olmasın, bir defaya mahsus olmak üzere bilgilendirme yapılması uygun olur. Öte yandan, Yönetmeliğin yürürlüğe girmesinden sonra akdedilen sözleşmelerde teminat miktarları dışında kalan unsurlarında herhangi bir değişiklik söz konusu ise yeniden sözleşme akdedilmesi esnasında sadece değişen unsur ile sınırlı bir bilgilendirme yapılması



yeterli olacaktır. Örneğin, yönetmeliğin yürürlüğe girmesinden sonra yapılan bir kasko sigortasının süresi bittikten sonra sadece teminat miktarında değişiklik yapılarak yeniden akdedilmesi halinde yeni bir bilgilendirme yapılmasına gerek bulunmamaktadır. Söz konusu kasko poliçesinin örneğin ek teminatlarında bir değişiklik yapılarak yeniden akdedilmesi halinde ise, her ne kadar bu durum yenileme kapsamına girmiyorsa da, sadece değişiklikli ilgili bilgilendirme yapılması yeterlidir.

7. Bilgilendirme Yönetmeliğinin Kapsamının Daraltılması

Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmeliğin 9 uncu maddesinin beşinci fıkrası bazı sigorta branşlarını veya riziko türlerini ya da sigorta sözleşmelerini bilgilendirme yükümlülüğü kapsamı dışında tutma hususunda Müsteşarlığımızı yetkili olmuştur. Nitekim, bu çerçevede Sigorta Sözleşmesi Konusu Teminatların Veriliş Şekline İlişkin 2007/9sayılı Genelge ile zorunlu sigortalar ile devlet destekli tarım sigortaları bilgilendirme yönetmeliğinin kapsamı dışında bırakılmıştır. Bu çerçevede, kanunen zorunlu olmayıp bazı kurum ve kuruluşlarca yapılması zorunlu tutulan sigortaların bilgilendirme kapsamı dışında olmadığına bilinmesinde fayda görülmektedir. Öte yandan, Yönetmelik hükümünden de anlaşılabilceği gibi, Müsteşarlığımızın yetkisi sadece sigorta branşları veya riziko türleri ya da sigorta sözleşmeleri bakımından uygulanabilir bir yetkidir. Dolayısıyla, Müsteşarlığımızın örneğin banka kanalı ile akdedilen sözleşmeler ya da tüzel kişilerle akdedilen sözleşmeler bakımından tanınmış bir yetkisi bulunmamaktadır. Bu durum, 2008/7 sayılı Genelgemizde de belirtildiği gibi, genel hükümlerin bilgilendirme yükümlülüğü açısından sözleşmenin taraflarını dikkate alarak gerçekleştirilecek bir ayrımı mümkün olmasının bir sonucudur.

8. Tahkim üyeliği

Sigortacılıkta tahkim sistemi 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu ile kurulan yeni bir yapıdır. Bu kapsamda Tahkim Komisyonu atanmış olmakla birlikte sisteme henüz üye kaydı yapılmamış ve sistem fiilen işlerlik kazanmamış durumdadır. Buna rağmen, Bilgilendirme Formlarında şirketin tahkim sistemi üyeliği ile ilgili bilgiye de yer verilmesi engellenmiştir. Bu durum, Bilgilendirme Formlarının uzun vadeli bir bakış açısıyla hazırlanmış olması ve tahkim sisteminin faaliyete geçmesini müteakip söz konusu formlarda değişiklik ihtiyacı doğmasının önüne geçilmesi düşüncesinden kaynaklanmıştır. Henüz üye kabul etmeye başlamamış ve fiilen işlerlik kazanmamış bir sisteme şirketin üye olup olmadığı bilgisinin tüketiciye verilmesinin işlevsel olmadığı Müsteşarlığımızca da aşıkardır. Ancak, "Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmeliğin Uygulanması Hakkında 2008/7 Sayılı Genelge"de sigortacıların da, bilgilendirme formları üzerinde içerik bakımından tasarrufta bulunabilme yetkisine sahip olduğu belirtildiğinden bu durum, söz konusu kısımda verilecek "Tahkim sistemi henüz uygulamaya geçmemiştir." şeklindeki bir dipnot aracılığıyla, şirketler tarafından düzeltililebilecektir.



9. Klozlar, Özel Şartlar ve Abonman Sözleşmeleri

Bilgilendirme yükümlülüğü ile öngörülen asıl amaç sigorta sözleşmesinde yer alacak kişilerdeki bilgi eksikliklerinin giderilmesidir. Dolayısıyla, kloz veya özel şart uygulamasına geçecek olan bir şirketin tüketiciye hangi hususlarda kloz veya özel şart uygulayabileceğini kısaca belirtmesi yönetmelik açısından yeterli olacaktır. Abonman sözleşmeleri bakımından ise temel sözleşmedeki bilgilendirme yeterlidir.

10. Sigorta Ettirenin Değişmesi

Bilgilendirme formunun verilmesi sözleşme öncesi döneme ilişkin olduğu için sigorta sözleşmesi kurulduktan sonra sigorta ettirenin değişmesi herhangi bir bilgilendirme yükümlülüğü doğurmamaktadır. Örneğin nakliyat sigortalarında sözleşmenin devamı sırasında sigorta ettirende herhangi bir değişiklik meydana geldiği zaman sigorta şirketi yeni sigorta ettirene bir bilgilendirme formu düzenlemeyecektir.

