

KAMUYA YANSIYAN HUKUKİ SÜREÇLER IŞIĞINDA BÜYÜK DİL MODELİ SOHBET ROBOTLARINDA GÜVENİLİRLİK

* Av. Derya Gizem Üst, LL.M.



Anahtar Kelimeler: yapay zeka, LLM, chatbot, halüsinasyon, güvenilirlik



İstanbul Barosu Bilişim Hukuku Komisyonu

Yapay Zekâ Çalışma Grubu

GİRİŞ

Yapay zeka teknolojileri; sağlık, finans, eğitim ve hukuk başta olmak üzere pek çok alanda köklü değişimlere yol açmakta ve bu dönüşüm her geçen gün ivme kazanmaktadır. Görüntü işlemeden dil analizine, tıbbi teşhisten hukuki araştırmaya uzanan geniş bir uygulama alanı bugün yapay zekanın damgasını taşımaktadır. Bu geniş teknolojik ekosistemin belki de en görünür ve yaygın kullanılan unsuru, büyük dil modellerine (*Large Language Model-LLM*) dayanan sohbet robotlarıdır (*Chatbot*). Ne var ki sohbet robotlarının ürettiği içeriklerin doğruluğu ve güvenilirliği hali hazırda oldukça tartışmalıdır.

Literatürde halüsinasyon olarak adlandırılan, büyük dil modellerinin gerçeğe aykırı ya da bütünüyle kurgusal içerikler üretmesi olgusu bir kısmı sonuçlanmış bir kısmı ise hala devam etmekte olan çeşitli yargılamalara ve şikayetlere konu olmuştur. ABD'de mevcut olmayan içtihatlarla atıfta bulunan avukatlara yönelik disiplin yaptırımlarından, Avrupa'da kişilik hakları ve veri koruma ihlali iddialarıyla açılan davalara uzanan bu süreçler, LLM güvenilirliğini somut bir hukuki mesele haline getirmiştir.

Bu yazıda, kamuya yansıyan hukuki süreçler ekseninde sohbet robotu sistemlerinin güvenilirlik sorunu ele alınacak; LLM sistemlerinin çalışma prensipleri, neden hata yapmaya elverişli oldukları ve bu durumun yargılamalardaki yansımaları incelenecektir.

I. LLM Nedir ve Nasıl Çalışır?

Büyük Dil Modelleri makine öğrenmesine (*Machine Learning-ML*) dayanırlar ve kabaca üretken olan (*GenAI*) ve üretken olmayan modeller olarak ikiye ayrılırlar. Üretken olmayan büyük dil modelleri metinlerin sınıflandırılması, özetlenmesi veya çevirisi için kullanılırken, üretken büyük dil modelleri (örn. ChatGPT) işlevsel olarak bunun ötesine geçer ve girilen metin komutlarına uygun, yaratıcı ve yeni metinler üretir.¹

Büyük dil modelleri, milyarlarca parametre içeren karmaşık yapay sinir ağları üzerine inşa edilmiştir.² Bu parametreler, modelin eğitim sürecinde devasa miktarda metin verisiyle beslenmesi sonucunda belirli değerler kazanır.³ Peki insan diline ait kelimeler, bu matematiksel yapı içinde nasıl işlenir?

Süreç, verilerin belirteçlere ayrılması (*tokenizasyon*) adımıyla başlar.⁴ Bu

aşamada metin, makine tarafından işlenebilecek küçük birimlere yani belirteçlere (*token*) ayrılır. Modele bağlı olarak belirteçler tek bir harf, bir hece veya tam bir kelime uzunluğunda olabilir. Önemli olan nokta, anlamsal işleme açısından tek başına bir belirtecin değil, bir kavramı belirleyen belirteçler dizisinin esas alınmasıdır. Örneğin "kitap" kelimesi "Kit·ap"⁵ biçiminde iki belirtece ayrıldığında, bu dizi sayesinde "ki·tap·çı" veya "ki·tap·lık" gibi türetilmiş kelimelerle sonraki belirteçler farklılaşsa bile anlamsal yakınlık korunmaya devam eder.

Belirteçlere ayrılma sonrasında metinler artık modelde okunabilir kelimeler olarak değil, yalnızca sayısal değerlerle temsil edilir ve bu sayısal temsiller modele gömülür.⁶ Gömme (*Embedding*) işleminde veriler, "vektör" olarak adlandırılan sayı dizilerine dönüştürülür.⁷ Bu vektörler artık çok boyutlu bir vektör uzayının parçası

¹ Paulina Jo Pesch, Rainer Böhme, "Verarbeitung personenbezogener Daten und Datenrichtigkeit bei großen Sprachmodellen", MMR 2023, sy 917-918.

² Vaswani et al., "Attention Is All You Need", 02.08.2023, s. 2, <https://arxiv.org/pdf/1706.03762>, Erişim Tarihi: 30.01.2026.

³ Tim W. Dornis, Sebastian Stober, "Urheberrecht und Training generativer KI-Modelle Technologische und juristische Grundlagen", sy 54: Jakob Hüger, Die Rechtmäßigkeit von Datenverarbeitungen im Lebenszyklus von KI-Systemen, ZfDR 2024, s. 291.

⁴ HmbBfDI, Diskussionspapier: Large Language Models und personenbezogene Daten, 15.7.2024, https://datenschutz.hamburg.de/fileadmin/user_upload/HmbBfDI/Datenschutz/Informationen/240715_Diskussionspapier_HmbBfDI_KI_Modelle.pdf

5_Diskussionspapier_HmbBfDI_KI_Modelle.pdf, s. 3, Erişim Tarihi: 01.02.2026.

⁵ OpenAI, GPT-5.x & O1/3, <https://platform.openai.com/tokenizer>, Erişim Tarihi: 02.02.2026

⁶ HmbBfDI, Diskussionspapier: Large Language Models und personenbezogene Daten, 15.7.2024, https://datenschutz.hamburg.de/fileadmin/user_upload/HmbBfDI/Datenschutz/Informationen/240715_Diskussionspapier_HmbBfDI_KI_Modelle.pdf, s. 3, Erişim Tarihi: 01.02.2026.

⁷ HmbBfDI, Diskussionspapier: Large Language Models und personenbezogene Daten, 15.7.2024, https://datenschutz.hamburg.de/fileadmin/user_upload/HmbBfDI/Datenschutz/Informationen/240715_Diskussionspapier_HmbBfDI_KI_Modelle.pdf

haline gelir ve bu uzayda anlamca benzer kelimeler birbirine yakın, farklı anlamlı kelimeler ise birbirinden uzak konumlanır.⁸ Büyük dil modellerindeki gömmeler dinamik ve bağlama duyarlıdır. Bu sayede aynı kelime, farklı bağlamlarda farklı anlamlarla temsil edilebilir.⁹ Bu veri işleme ve örüntü tanıma süreci, yapay sinir ağları olarak bilinen yapılar içinde gerçekleşir. Eğitimin başlangıcında parametreler genellikle aynı veya rastgele değerlere sahipken, eğitim sürecinde sık karşılaşılan veya belirgin örüntüler için sinir ağı bağlantıları güçlendirilir, nadir olanlar ise zayıflatılır veya tamamen yitirilir.¹⁰ Böylece parametreler, modelin edindiği bilgiyi temsil eden özgül ve farklılaşmış ağırlıklar kazanır.

Modeller, bu tokenler arasındaki ilişkileri parametre adı verilen milyarlarca sayısal ağırlık aracılığıyla öğrenir. Burada “öğrenme” kelimesi ile kast edilen şey ise modelin belirli kelime bileşenlerinin, kelimelerin ve cümlelerin belirli bağlamlarda birbirini takip etme olasılığını

öğrenmesidir.¹¹ Üretken bir büyük dil modeli olan GPT-3 modeli yaklaşık 175 milyar parametreye, günümüz modelleri ise bunun da çok üzerinde parametreye sahiptir. Bu parametreler aslında yer tutuculardır ve esasında ancak eğitim verileriyle, eğitimden sonra somut değerlerle doldurulur ve ağırlık kazanırlar.¹² Modelin bir kelimedenden sonra hangi kelimenin gelme olasılığının daha yüksek olduğunu belirlemesini sağlarlar. Dolayısıyla üretken büyük dil modeli tabanlı bir Chatbot, "Gökyüzü neden..." sorusuna cevap verirken, aslında gökyüzünün fiziksel özelliklerini bildiği için değil, eğitim verilerinde bu kalıptan sonra en sık "mavidir" kelimesinin geldiğini istatistiksel olarak hesapladığı için yanıt verir.

Ancak unutulmamalıdır ki, bu süreçte sistemin gerçeklik kavramıyla bir bağı yoktur; her şey "yüksek olasılıklı kelime dizileri" üretmekten ibarettir.¹³ Tam da bu yüzden üretken büyük dil modelleri her zaman doğru çıktıyı bizlere sunmaz,

5_Diskussionspapier_HmbBfDI_KI_Modelle.pdf, s. 3, Erişim Tarihi: 01.02.2026.

⁸ Matthias Grabmair (2024). Natural Language Processing (NLP). Martin Ebers (Ed.), *SWK Legal Tech* içinde, Baden-Baden, 5. Baskı, par. 27.

⁹ Matthias Grabmair (2024). Natural Language Processing (NLP). Martin Ebers (Ed.), *SWK Legal Tech* içinde, Baden-Baden, 5. Baskı, par. 27.

¹⁰ Marit Hansen, Benjamin Walczak, "Die KI zaubert nicht", KIR 2024, s. 82.

¹¹ Jo Pesch, "Potentials and Challenges of Large Language Models (LLMs) in the Context of

Administrative Decision-Making", European Journal of Risk Regulation 2025, s. 78.

¹² Werner Vogd, Jonathan Harth, Das Bewusstsein der Maschinen - die Mechanik des Bewusstseins: Mit Gotthard Günther über die Zukunft menschlicher und künstlicher Intelligenz nachdenken, Weilerswist 2023, s. 146.

¹³ Carlini et al., "Extracting Training Data from Large Language Models", Proceeding 30th USENIX Security Symposium 2021, s. 2634, <https://www.usenix.org/system/files/sec21-carlini-extracting.pdf>, Erişim Tarihi: 28.01.2026.

yalnızca istatistiksel olarak bir arada bulunma olasılığı yüksek kelime dizilerini sunar.

II. LLM Sistemleri Neden Hata Yapmaya Elverişlidir?

Büyük dil modellerinin hata yapma eğilimi, yapısal ve metodolojik bir zorunluluktan kaynaklanmaktadır. Her şeyden önce büyük dil modelleri, belirli bir tarihe kadar toplanan verilerle eğitilir ve bu tarihten sonra gerçekleşen olaylar hakkında bilgi sahibi değildir. Bilgi kesim noktası (*knowledge cutoff*) olarak adlandırılan bu sınır, modelin güncel gelişmelere ilişkin sorulara yanıt verirken bu durumu belirtmek yerine, mevcut bilgisinden yola çıkarak makul görünen ancak güncelliğini yitirmiş ya da tamamen yanlış bir çıktı üretmesine yol açabilir. Değişen mevzuat, güncel içtihatlar veya yeni bilimsel bulgular söz konusu olduğunda bu durum özellikle sorunlu hale gelmektedir. Örneğin OpenAI tarafından piyasaya sunulan GPT-5.2 modelinin geliştirilmesi için kullanılan eğitim verilerinin bilgi kesim tarihi 31 Ağustos 2025 iken GPT 4.1 için 1 Haziran 2024'tür.¹⁴

Ancak hata kaynakları yalnızca zamansallıkla sınırlı değildir; modelin eğitildiği verilerin niteliği de en az güncellik kadar kritik bir sorundur. Yapay zeka modellerinin geliştirilmesi ve uygulanması için gereken eğitim verileri web kazıma yöntemi (*web scraping*) ile halka açık kaynaklardan sistematik ve makine destekli bilgi toplanması ile gerçekleşir.¹⁵ Halka açık bilgi kaynakları arasında, haber portallarının arşivleri, sosyal medya verileri, Reddit ve başka bir çok internet kaynağı örnek olarak sıralanabilir.

Büyük dil modellerinin ürettiği çıktının eğitim verisiyle içerik olarak örtüşüyor olması o çıktının tamamen doğru ya da güncel olduğu anlamına gelmez, bu noktada eğitim verisinin de doğru ve güncelliği her zaman için tartışmalıdır.¹⁶ Çok büyük veri kümeleriyle eğitilmesi gereken ve başarısını da buna borçlu olan büyük dil modellerinin eğitiminde kullanılan verilerin tamamının kontrol edilmesi, yanlış ve güncel olmayan verilerin ayıklanması üst düzey bir çaba ve çok uzun zaman gerektirdiğinden, bu süreç geliştiriciler için pratik bir seçenek olmaktan çıkmıştır.¹⁷

¹⁴ OpenAI Platform, <https://platform.openai.com/docs/models/compare?model=o3>, Erişim Tarihi: 02.02.2026.

¹⁵ OpenAI, <https://help.openai.com/en/articles/7842364-how-chatgpt-and-our-foundation-models-are-developed>, Erişim Tarihi: 02.04.2026

¹⁶ Paulina Jo Pesch, Rainer Böhme, "Verarbeitung personenbezogener Daten und Datenrichtigkeit bei großen Sprachmodellen", MMR 2023, s. 921.

¹⁷ Amon Dieker, "Datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Trainingsdatensammlung", ZD 2024, s. 133.

Verilerin varsayımsal olarak tamamen doğru ve güncel olduğu bir senaryoda dahi büyük dil modelleri yapısal nedenlerle hatalı çıktılar üretmeye devam edebilecektir.¹⁸ Bir büyük dil modelinin çıktısı gerçekliğin bir yansıması değil, olasılık hesabının bir ürünüdür. Model, eğitim verilerindeki boşlukları veya çelişkileri gidermek için olasılıksal olarak en mantıklı görünen ancak gerçekte var olmayan bilgileri bir araya getirebilir. Bu olgunun en dikkat çekici ve potansiyel olarak en tehlikeli tezahürü "halüsinasyon" olarak adlandırılmaktadır.¹⁹

Halüsinasyon, modelin tamamen uydurma olayları, kişileri, istatistikleri veya kaynakları son derece ikna edici bir dille, gerçekmiş gibi sunmasıdır. Bu halüsinasyonların ne denli ağır sonuçlar doğurabileceğini somut vakalar açıkça ortaya koymuştur.

III. Kamuya Yansıyan Güncel Hukuki Süreçler

Chatbot çıktılarının güvenilirliği sorunu, yakın tarihli yargı kararları ve veri koruma otoriteleri önünde süregelen şikâyet süreçleri ışığında giderek daha belirgin bir hukuki meseleye dönüşmüştür.

1. Noyb v. OpenAI – (Norveç/GDPR Şikâyeti, 2025)

Norveç'te ikamet eden Arve Hjalmar Holmen isimli ilgili kişi, OpenAI'nin ChatGPT sistemi üzerinde kendi ismini arattığında, sistemin kendisi hakkında "iki çocuğunu öldürmekten hüküm giymiş bir suçlu" olduğu yönünde tamamen kurgusal ve ağır bir suç isnadında bulunduğunu tespit etmiştir. Yapay zekâ tarafından üretilen bu halüsinasyonun dikkat çekici yönü, ilgili kişinin çocuk sayısı, cinsiyetleri ve ikamet ettiği şehir gibi doğrulanabilir kişisel verilerinin, herhangi bir gerçeklik temeli bulunmayan suç isnadıyla iç içe geçirilerek sunulmuş olmasıdır. Başka bir deyişle sistem, gerçek kişisel verileri kurgusal bir anlatıyla harmanlayarak ilgili kişi hakkında olgusal görünümlü ancak özü itibarıyla asılsız bir profil oluşturmuştur. Bunun üzerine veri koruma örgütü NOYB, Norveç Veri Koruma Otoritesi nezdinde OpenAI aleyhine şikâyette bulunmuştur. Söz konusu şikâyette, Genel Veri Koruma Tüzüğü'nün (GDPR) 5(1)(d) maddesinde düzenlenen "Doğruluk İlkesi"nin ihlal edildiği ileri sürülmüştür. Bu ilke uyarınca kişisel verilerin doğru olması ve gerektiğinde güncellenmesi zorunlu olup, hatalı verilerin gecikmeksizin silinmesi ya da düzeltilmesi gerekmektedir. Halüsinasyon yoluyla üretilen asılsız bilgiler ise bu yükümlülükle doğrudan çelişmektedir. Noyb tarafından

¹⁸ Markus Kaulartz, Tom Braegelmann (Ed.), *Rechtshandbuch AI und Machine Learning*, Bölüm. 8.7 Para. 17.

¹⁹ Marit Hansen, Benjamin Walczak, "Die KI zaubert nicht", KIR 2024, s. 83.

yapılan şikâyet henüz sonuçlanmamış olup, dosya hâlihazırda İrlanda Veri Koruma Komisyonu (DPC) önünde incelenmektedir.

Şikayet konusu olayın meydana gelmesinden buy ana ChatGPT modeli güncellenmiş ve kişi hakkında internette arama yapma kabiliyeti kazanmış olsa da, bu teknik iyileştirme, halüsinasyon sorununa yalnızca kısmi bir çözüm sunmaktadır. Zira yanlış verilerin yapay zekânın eğitim veri setinde gömülü olarak saklanması hâlâ mümkündür ve bu veriler ancak modelin sıfırdan yeniden eğitilmesi (retraining) yoluyla kalıcı olarak ortadan kaldırılabilir.

2. Mata v. Avianca, Inc. (ABD, 2023)

Roberto Mata isimli bir yolcu Avianca Havayolları tarafından işletilen uluslararası bir uçuş sırasında metal bir servis arabasının dizine çarpması sonucu yaralandığını iddia etmiş, havayolu şirketinden tazminat talebinde bulunmuştur. Akabinde davalı havayolu şirketi mahkemeden tazminat talebinin zamanaşımı sebebi ile reddini talep etmiştir. Davacının avukatı Steven Schwartz, davalının itirazlarına karşılık bir dilekçe hazırlamış ve bu dilekçede "Petersen v. Iran Air" ve "Martinez v. Delta Airlines" gibi davalara atıfta bulunmuştur.

Fakat ne mahkemece ne de davalı taraf avukatlarınca Steven Schwartz'ın emsal gösterdiği kararların gerçekliği tespit edilememiş ve anılan kararların ChatGPT tarafından uydurulan ve hiç var olmayan kararlar olduğu anlaşılmıştır.

Bu dava hukuk pratiğinde yapay zekaya eleştirel olmayan bir bakışla, hiçbir şüphe duymadan güvenmenin tehlikelerini ortaya koyacak bir olaylar zincirini başlatmıştır.

3. Walters v. OpenAI (ABD, 2025)²⁰

ABD'de bulunan Georgia Eyalet Mahkemesi, yapay zekâ halüsinasyonundan kaynaklanan iftira (*defamation*) davasında OpenAI lehine özet bir karar vererek davayı reddetmiştir. Somut olayda, AmmoLand.com muhabiri Frederick Riehl, bir ABD'de bir vakfın (*Second Amendment Foundation-SAF*) Washington Eyaleti Başsavcısı aleyhine açtığı bir davayı (*SAF v. Ferguson*) araştırırken, ChatGPT'den söz konusu davayı özetlemesini istemiştir. Riehl ilk olarak dava ile ilgili bilgileri modelin içine yapıştırmış ve bu şekilde bir özet oluşturmasını istemiştir devamında ise bir websitesi linki vermiş tekrar davayı özetlemesini istemiştir. ChatGPT ise ilk çıktı olarak internete erişiminin bulunmadığını, eş zamanlı sorgulama

²⁰Eric Goldman, ChatGPT Defeats Defamation Lawsuit Over Hallucination—Walters v. OpenAI, Technology & Marketing Law Blog, 27.05.2025,

<https://blog.ericgoldman.org/archives/2025/05/chat-gpt-defeats-defamation-lawsuit-over-hallucination-walters-v-openai.htm>, Erişim Tarihi: 02.02.2026.

yapma becerisinin bulunmadığını söylemiştir. Fakat Riehl devam eden denemeleri sonucunda bir çıktı almayı başarmıştır. ChatGPT dava ile hiçbir ilgisi bulunmayan radyo sunucusu Mark Walters'ın vakıf fonlarını zimmetine geçirdiği yönünde tamamen kurgusal bir çıktı üretmiştir. Bunun üzerine Walters, itibarının zedelendiği gerekçesiyle OpenAI aleyhine dava açmıştır.

Mahkeme, davayı üç ayrı gerekçeyle reddetmiştir. İlk olarak, ChatGPT'nin kullanıcıyı internete erişemediği konusunda açıkça uyardığını, belirli bir bilgi kesinti tarihine (*knowledge cutoff date*) sahip olduğunu bildirdiğini, OpenAI'nin kullanım koşullarında sistemin zaman zaman hatalı çıktı üretebileceğine dair sorumluluk reddi beyanları sunduğunu ve çıktıyı alan gazetecinin de bu bilgiyi gerçek bir olgu olarak algılamadığını kabul ettiğini tespit ederek, söz konusu çıktının makul bir okuyucu nezdinde "gerçek bir olgu beyanı" olarak değerlendirilemeyeceğine hükmetmiştir. İkinci olarak, OpenAI'nin halüsinasyonları azaltmak için ileri düzeyde teknik önlemler aldığını gösteren beyanlarına dayanarak, ihmal ya da kötü niyet unsurunun oluşmadığını belirlemiştir. Üçüncü olarak ise Walters'ın ifadesinde

herhangi bir somut zarara uğramadığını bizzat kabul etmesi ve OpenAI'dan düzeltme talep etmemiş olması nedeniyle tazminat koşullarının da karşılanmadığı sonucuna varmıştır.

Bu karar, yapay zekâ halüsinasyonlarının hukuki sorumluluğu bakımından dikkat çekici bir emsal oluşturmaktadır. Mahkeme, esasen OpenAI'nin yeterli uyarı mekanizmaları sunmuş olmasını ve kullanıcının çıktının asılsız olduğunu bilmesini/tahmin etmesini belirleyici kıstas olarak kabul etmiştir. Ancak bu yaklaşım, yapay zekâ okuryazarlığı düşük olan sıradan kullanıcıların aynı kurgusal çıktıyı gerçek bir bilgi olarak algılama riskini göz ardı etmektedir. Nitekim sorumluluk reddi beyanlarının varlığı, sistemin doğruluğu sağlama yükümlülüğünün yerini tutmamalıdır.

4. Matter of Weber (ABD, 2024)²¹

Yapay zeka çıktılarının mahkemelerdeki delil niteliğinin tartışılması açısından emsal teşkil eden 2024 tarihli Matter of Weber davasında New York Mahkemesi, hesaplamaları Microsoft Copilot kullanarak yapan bir bilirkişinin sunduğu raporun delil olarak kabul edilemeyeceğine karar vermiştir.

²¹ Justia U.S. Law, <https://law.justia.com/cases/new-york/other-courts/2024/2024-ny-slip-op-24258.html>, Erişim Tarihi: 02.02.2026, Kyle Petersen, Tal Dickstein, IP/Entertainment Case Law

Updates, Walters v. OpenAI, L.L.C., <https://www.loeb.com/en/insights/publications/2025/05/walters-v-openai-llc>, Erişim Tarihi: 02.02.2026.

Mahkeme, bilimsel delillerin kabul edilebilirliğinde aranan Frye standardı (ilgili bilimsel çevrede genel kabul görme) uyarınca, üretken yapay zeka çıktılarının henüz güvenilir olmadığına hükmetmiştir. Bilirkişinin sisteme girdiği komutları (prompt) ve AI'ın dayandığı kaynakları açıklayamaması, bizzat mahkemenin yaptığı testlerde Copilot'un tutarsız sonuçlar vermesi bu ret kararında etkili olmuştur. Bu karar; yapay zeka destekli hesaplama ve görüşlerin hukuki uyumsuzluklarda otomatik olarak kabul görmeyeceğini, taraf vekillerinin AI kullanımını mahkemeye önceden beyan etme yükümlülüğü bulunduğunu ve kullanılan teknolojinin güvenilirliğinin ispatlanması gerektiğini net bir şekilde ortaya koymaktadır.

5. Moffatt v. Air Canada (Kanada, 2024)²²

Somut uyumsuzlukta davacı tüketici, ailevi bir vefat nedeniyle Vancouver'dan Toronto'ya seyahat etmek üzere davalı havayolu şirketinin web sitesinde yer alan chatbot üzerinden "yas tarifesi" (bereavement fare) hakkında bilgi talep etmiştir. Chatbot, biletin düzenlenmesinden itibaren 90 gün içinde indirim başvurusunun yapılabileceği bilgisini

vermiştir. Tüketici bu bilgiye güvenerek tam ücret üzerinden biletini almış ve sonrasında iade talebinde bulunmuştur. Ancak havayolu şirketi, şirket politikası ve genel işlem koşulları (*Terms & Conditions*) uyarınca indirim yalnızca rezervasyon anında talep edilebileceğini, geriye dönük işlem yapılamayacağını belirterek talebi reddetmiştir.

Air Canada, yargılama sürecinde chatbot'un eylemlerinden sorumlu tutulamayacağını, botun kendi eylemlerinden sorumlu ayrı bir varlık/temsilci olduğunu savunmuştur. Ancak Kanada Medeni Çözüm Mahkemesi bu savunmayı kategorik olarak reddetmiştir. Mahkeme, chatbot'un web sitesinin statik bilgi sayfalarından hukuken bir farkı bulunmadığını, web sitesinin bir bileşeni olduğunu vurgulamıştır.

Mahkeme kararında; şirketin, chatbot tarafından üretilen bilgilerin doğruluğunu sağlama konusundaki özen yükümlülüğünü ihlal ettiği ve tüketicinin yanıltılmasına sebebiyet verdiği belirtilmiştir. Bu durumun ihmali yanıltıcı beyan teşkil ettiğine hükmedilerek, havayolu şirketi, bilet bedeli ile indirimli tarife arasındaki farkı tazmin etmeye mahkûm edilmiştir

²² Christian Thurow, Unternehmen haftet für KI-Chatbot-Auskunft, C.H.Beck, <https://rsw.beck.de/zeitschriften/bc/news->

[beitraege/2024/02/22/unternehmen-haftet-f%C3%BCr-ki-chatbot-auskunft](https://rsw.beck.de/zeitschriften/bc/news-beitraege/2024/02/22/unternehmen-haftet-f%C3%BCr-ki-chatbot-auskunft) , Erişim Tarihi: 02.02.2026.

SONUÇ

Üretken yapay zeka sistemleri, dışarıdan bakıldığında kelimeleri bir araya getirmekteki ustalığıyla kusursuz birer bilgi makinesi gibi görünseler de, kaputun altında işleyen mekanizma bambaşka bir gerçekliğe işaret etmektedir. Bu sistemlerin en belirleyici ve belki de en sorunlu özelliği, teknik literatürde "Kara Kutu"²³ (*Black Box*) olarak adlandırılan yapılarıdır. Milyarlarca parametrenin karmaşık etkileşimi sonucunda bir girdinin hangi süreçlerden geçerek o spesifik çıktıya dönüştüğü, çoğu zaman geliştiriciler tarafından dahi tam olarak açıklanamayan bir süreçtir. Girdi ile çıktı arasındaki bu opaklık, sistemin üreteceği cevabın önceden kesin olarak bilinmemesine, yani sistemsel bir öngörülemezlige yol açmaktadır. Dolayısıyla yapay zekanın nasıl bir çıktı üreteceği, algoritmik şeffaflığın bulunmaması nedeniyle teknik bir muamma olma özelliğini korumaktadır.

İşte tam da bu belirsizlik nedeniyle, bugün hemen her chatbot arayüzünde yapay zeka modellerinin hata yapabileceği ve çıktıların kullanıcılar tarafından kontrol edilmesi gerektiği standart uyarılarla karşılaşmaktayız. Bu uyarılar, firmaların sorumluluktan kaçınma çabasının ötesinde,

teknolojinin kendi sınırlarını ve güvenilirlik konusundaki yapısal kırılmağını bizzat ilan etmesidir.

Bu çalışmada mercek altına alınan yargı kararları, aslında küresel ölçekte yargı mercilerine intikal eden yüzlerce vakadan yalnızca birkaçıdır.²⁴ Hukuk dünyası, her geçen gün artan bir ivmeyle bu tip uyuşmazlıklarla yüzleşmekte olup, bu yazıdaki örnekler buzdağının yalnızca görünen kısmını teşkil etmektedir.

Nihayetinde, yapay zekanın sağladığı hız ve verimliliği reddetmek çağ dışı bir tutum olsa da, ona sorgusuz sualsiz güvenmek de pek akıllıca değildir. Unutmamak gerekir ki: Yapay zeka kusursuz bir bilirkişi değil, her zaman denetime muhtaç, potansiyel bir hata makinesidir.

²³ Christian Heinze, Christoph Sorge, Louisa Specht-Riemenschneider, "Das Recht der Künstlichen Intelligenz", KIR 2024, s. 12.

²⁴ Daha fazla yargı kararı incelemek için bkz. <https://www.damiencharlotin.com/hallucinations/>

TEŞEKKÜR

Bu çalışmanın akademik incelemesinde sunduğu değerli katkıları için Dr. Ayşenur Ocak'a teşekkür ederiz.

KAYNAKÇA

Carlini et al. (2021). Extracting Training Data from Large Language Models. *Proceeding 30th USENIX Security Symposium*, 2633- 2650, <https://doi.org/10.48550/arXiv.2012.07805>.

Dieker, A. (2024). Datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Trainingsdatensammlung, *Zeitschrift für Datenschutzrecht*, 132-137.

Grabmair, M. (2024). Natural Language Processing (NLP), Martin Ebers (Ed.), *SWK Legal Tech* içinde (5. Baskı Rn. 1-56). Baden-Baden.

Hansen, M. ve Walczak, B. (2024). Die KI zaubert nicht, *Künstliche Intelligenz und Recht*, 82-86.

Heinze C., Sorge C. ve Specht-Riemenschneider L. (2024). Das Recht der Künstlichen Intelligenz, *Künstliche Intelligenz und Recht*, 11-15.

HmbBfDI, Diskussionspapier: Large Language Models und Personenbezogene Daten (15.7.2024).https://datenschutz hamburg.de/fileadmin/user_upload/HmbBfDI/Datenschutz/Informationen/240715_Diskussionspapier_HmbBfDI_KI_Modelle.pdf, Erişim Tarihi: 01.02.2026.

Hüger, J. (2024). Die Rechtmäßigkeit von Datenverarbeitungen im Lebenszyklus von KI-Systemen, *ZfDR*, 263-29.

Kaulartz, M. ve Braegelmann, T. (Ed.). (2020). *Rechtshandbuch Artificial Intelligence und Machine Learning*, C.H. BECK Recht.

Pesch P. ve Böhme, R. (2023). Verarbeitung Personenbezogener Daten und Datenrichtigkeit bei großen Sprachmodellen, *MMR*, 917-923.

Pesch, J. (2025). Potentials and Challenges of Large Language Models (LLMs) in the Context of Administrative Decision-Making, *European Journal of Risk Regulation*, 76-95, <https://doi.org/10.1017/err.2024.99>.

Vaswani et al. (2017). Attention Is All You Need, <https://arxiv.org/pdf/1706.03762>, Erişim Tarih: 30.01.2026, <https://doi.org/10.48550/arXiv.1706.03762>.

Vogd, W. ve Harth, J. (2023). *Das Bewusstsein der Maschinen - die Mechanik des Bewusstseins: Mit Gotthard Günther über die Zukunft menschlicher und künstlicher Intelligenz nachdenken*, 1. Baskı, Weilerswist.

W. Dornis, T. ve Stober, S. (2024). *Urheberrecht und Training generativer KI-Modelle: Technologische und juristische Grundlagen*, Band 19, Baden-Baden.

İSTANBUL BAROSU

•

Bilişim Hukuku Komisyonu

•

Yapay Zekâ Çalışma Grubu

•

2026

Editör

Av. H. Sena Lezgiöglu Özer