

SAS Scandinavian Airlines System Denmark  
Amager Strandvej 392  
2770 Kastrup  
Danmark

28. juni 2022

J.nr. 2022-431-0185  
Dok.nr. 489348  
Sagsbehandler  
Poul Erik Weidick

Sendt med Digital Post til [dataprotectionofficer@sas.se](mailto:dataprotectionofficer@sas.se)

---

## Anmeldelse af brud på persondatasikkerheden

Datatilsynet er gennem dagspressen – blandt andet via en artikel på DR.DK den 10. juni 2022 – blevet opmærksom på et muligt brud på persondatasikkerheden hos Scandinavian Airlines System Denmark (herefter SAS).

**Datatilsynet**  
Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby  
T 3319 3200  
[dt@datatilsynet.dk](mailto:dt@datatilsynet.dk)  
[datatilsynet.dk](http://datatilsynet.dk)  
CVR 11883729

### 1. Anmodning om oplysninger

Af artikler i dagspressen, blandt andet på hjemmesiden DR.DK den 10. juni 2022 fremgik, at SAS i slutningen af maj 2022 har været ramt af en teknisk fejl i virksomhedens bookingsystem, hvilket resulterede i, at en række kunders bookinger blev annulleret. Desuagtet har en række af de kunder, hvis bookinger var blevet annulleret, konstateret, at det stadig var muligt at købe billetter til præcis samme afgang.

Af artiklen på hjemmesiden DR.DK af den 10. juni 2022 fremgik, at SAS har oplyst, at:

*"I forbindelse med at SAS måtte aflyse i omegnen af 4.000 af sommerens flyafgange - og derfor forsøge at finde sæder til en masse passagerer - satte man ved en fejl også systemet til per automatik at fjerne overbookninger på andre fly."*

Datatilsynet kunne konstatere, at tilsynet til brug for sin behandling af sagen havde brug for yderligere oplysninger vedrørende de faktuelle forhold i forbindelse med hændelsen.

Datatilsynet bad derfor SAS om at give en fyldestgørende beskrivelse af hændelsen, årsagen til hændelsen og hvad konsekvensen var for de registrerede.

### 2. Besvarelse fra SAS

SAS har den 27. juni 2022 besvaret Datatilsynets høring.

Af besvarelsen fremgår, at der ikke efter SAS' opfattelse er sket en hændelse, der har udgjort et brud på databeskyttelsesforordningen.

Efter at have gennemført interne undersøgelser kan SAS afkræfte, at der er sket nogen teknisk fejl i de systemer som benyttes i processer, der er relateret til afbookning og ombookning af passagerer. Derimod er afbookninger og ombookninger sket i tråd med de ordinære arbejdsprocesser internt hos SAS og uden at der er opstået nogen systemfejl. Det budskab, der har fremgået af diverse medier, stemmer således ikke.

SAS har videre oplyst, at der i maj 2022 blev iværksat en omfattende annullering af omtrent 4.000 flyafgange, hvilket udgør mindre end 5% af virksomhedens totale flytrafik. Annulleringerne blev udført for at stabilisere flytrafikken i højsæsonen og undgå potentielle ad hoc aflysninger.

Annulleringerne berørte over 100.000 passagerer, der måtte flyttes til alternative flyafgange med den konsekvens, at omtrent 350 fly blev overbooket. Overbookning er normal praksis i flybranchen og bidrager til mere fleksible ændrings- og annulleringsmuligheder, lavere priser og bedre ressourceforbrug pr. fly.

Efter at passagerer er flyttet til en anden afgang, kan det imidlertid ske, at tilbageværende passagerer bestemmer sig for at afbestille eller ændre sin billet, hvilket medfører, at der frigøres pladser, der tidligere var overbooket.

SAS oplyser således, at der ikke var tale om en fejl, men en naturlig konsekvens af at tilbageværende passagerer ændrede sine rejser.

Da det er SAS' opfattelse, at der ikke er sket nogen hændelse på databeskyttelsesforordningens område, og forudsætningen for Datatilsynets høring, dermed ikke er tilstede, har SAS valgt ikke at besvare Datatilsynets spørgsmål.

### **3. Datatilsynets tilsyn**

Datatilsynet fører tilsyn med enhver behandling af oplysninger, der er omfattet af databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesloven og anden lovgivning, som ligger inden for databeskyttelsesforordningens rammer for særregler om behandling af personoplysninger, jf. databeskyttelseslovens § 27, stk. 1.

### **4. Datatilsynets bemærkninger**

Datatilsynet lægger som følge af redegørelsen fra SAS til grund, at der ikke er sket en hændelse, der er omfattet af databeskyttelsesforordningens bestemmelser.

Datatilsynet foretager sig derfor ikke yderligere over for SAS i denne sag.

Det skal dog understreges, at Datatilsynet – typisk hvis der måtte fremkomme nye oplysninger eller klager i sagen – vil kunne genoptage nærværende sag eller lade den indgå i vurderingen af eventuelle fremtidige brud – eller klagesager.

Datatilsynet har underrettet Integritetsskyddsmyndigheden (IM) om det passerede, da IM er ledende tilsynsmyndighed for SAS ved grænseoverskridende behandlinger.

### **5. Afsluttende bemærkninger**

Hvis ovenstående giver anledning til spørgsmål, er SAS velkommen til at kontakte Datatilsynet telefonisk på 33 19 32 00.

Med venlig hilsen

Poul Erik Weidick