

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 25-0467
- Klageren:** XX
8381 Tilst
- Indklagede:** Midttrafik
CVR-nummer: 29 94 31 76
- Klagen vedrører:** Refusion af udgifter til taxa grundet ændret busrute
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at Midttrafik dækker hans søns taxaregning på 243 kr., da busruten var ændret
- Indklagede afviser at dække udgifterne, fordi den ændrede busrute var varslet i mere end 24 timer før ændringen trådte i kraft
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Dorthe Thorup
Nikola Kiørboe
Dorte Lundqvist Bang (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 17. juni 2026 truffet følgende

AFGØRELSE

Midttrafik er berettiget til at afvise refusion af udgifter til sønnens taxa

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

-oOo-

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og/eller eget forsikringselskab om eventuel retshjælpsforsikring.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER

Den 1. november 2025 kl. 01:05 stod klagerens søn ved stoppestedet Klosterport for at køre med buslinje 44 mod Tilst. Imidlertid var busruten ændret grundet vejarbejde.

Klagerens søn kunne på Midttrafik Live-app'en ikke konstatere, at bussen kørte en anden rute. Han tjekkede også Rejseplanen for at sikre sig, at han stod ved det korrekte stoppested. Ifølge klagerens søn fik han ingen information om den ændrede busrute, da han tjekkede Midttrafik Live-app'en og Rejseplanen.

Herefter tog klagerens søn en taxa hjem og søgte efterfølgende Midttrafik om refusion af taxaregningen på 243 kr.

Midttrafik afviste at dække taxaregningen med henvisning til, at den ændrede busrute var varslet i mere end 24 timer via trafikinfo.midttrafik.dk, Midttrafik Live-app'en og Rejseplanen, ligesom en meddelelse om ændringen var opsat på det fysiske stoppested.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET

Klageren har i klageskema af 9. november 2025 til ankenævnet anført:

"Min søn skulle hjem til Tilst fra Aarhus kl 01.05 1.11.25 med rute 44, men bussen kom ikke ved det vanlige stoppested ved Klosterport. Han kunne se på Midttrafik Live app'en at bussen var kørt en anden og forkert rute uden at det fremgik af app'en, at der skulle være en ruteændring. Han havde også tjekket Rejseplanen.dk for at være sikker på, at han stod ved det rigtige stoppested. Han kunne derfor ikke komme hjem. Jeg kunne ikke hente ham i vores køretøj og han blev derfor nødt til at tage en taxi hjem i stedet og det kostede 243 kr, som jeg har betalt. Midttrafik har meddelt, at ruten var ændret og at ændringen var at læse på ovenstående app's, (hvilket ikke er korrekt), hvorfor de ikke vil erkende sig deres ansvar.

Ønsker at opnå: Jeg vil gerne have Midttrafik til at undskylde og til at refundere de 243 kr. til mig."

Indklagede har i mail af 11. marts 2026 til ankenævnet redegjort for sagen således:

"Midttrafik fastholder afslag til klager på rejsegaranti på kr. 243, da det havde været varslet i mere end 24 timer, at stoppestedet Klostertorvet ikke blev betjent.

Midttrafiks rejsegaranti er en ikke-lovbestemt service, som Midttrafiks bestyrelse har vedtaget – herunder betingelserne for denne.

Midttrafiks rejsegaranti gælder for Midttrafiks busser, Letbanen og Midtjyske Jernbaner.

Rejsegarantien dækker udgifter til taxa eller bil, hvis Midttrafik er skyld i, at kunden er mere end 20 minutter forsinket, dog med visse forudsætninger og undtagelser.

Klagers søn ville med rute 44 (Aarhus) den 1.11.2025 kl. 01.05 fra Klostertorvet mod Tilst.

Stoppestedet var midlertidigt lukket d. 1.11.2025 kl. 01.00 til kl. 05.00.

Der blev informeret om dette via trafikinfo.midttrafik.dk, Midttrafik Live-app'en og rejseplanen fra d. 30.10. til 1.11.2025 kl. 05.00, hvilket fremgår af loggen for vores trafikinformationssystem.

Kategori
Årsag
Entreprenør
Ruter
Overskrift

Meddelelse

Id
Oprettet af
Gyldighedsperiode
Visningsperiode
Offentliggjort af
Kilde
Kanal

Ruteændring (Linjebaseret)
Vejarbejde/vejforhold

AarBus

44 | Aarhus Bybus

Omkørsel i Busgaden

Busgaden spærret


Linje 44 til Tilst:

Her stopper bussen ikke: H.H. Seedorffs Stræde, Busgaden, Emil Vetts Passage, Klostersortorvet, Lollandsgade og Vesterbro Torv

Benyt i stedet: Normale stop Rådhuset/Park Allé og Den Gamle By samt midlertidigt stop Mølleparken/Thorvaldsensgade ved linje 12

145893

lsh@midtrafik.dk @ 30. okt 2025 12:10

1. nov 2025 01:00 - 1. nov 2025 05:00 

30. okt 2025 10:00 - 1. nov 2025 05:00

lsh@midtrafik.dk @ 31. okt 2025 07:55

AdibusLive

[TSS / Adm.](#) [Midtrafik.dk](#) [Rejseplanen](#) [Midtrafik Live](#)



20251031- linje 44 -
Busgaden.pdf

Varslingen linkede til vedhæftede dokument "25-0467 trafikinfo klostersortorvet midlertidigt lukket"

Der var desuden opsat nedenstående information på det fysiske stoppested:

OBS!

Stoppestedet er midlertidigt lukket

Lørdag 1. november kl. 01.00 til kl. 05.00.

Benyt i stedet

46 til Hiortshøj:

Normale stop Park Allé/Rådhuset/Banegårdspladsen og Nørregade

45 til Lystrup:

Normale stop Park Allé/Rådhuset og Langelandsgade

43 til Brabrand Nord og 44 til Tilst:

Normale stop Park Allé/Rådhuset og Den Gamle By samt midlertidigt stop Mølleparken/Thorvaldsensgade ved linje 12

Rute 100 til Hornslet og 200 til Hinnerup:

Midlertidigt stop på Banegårdspladsen ved linje 12 og normalt stop Nørreport

Har du brug for hjælp?
Kontakt Midtrafik Kundecenter på 70 210 230
eller besøg midtrafik.dk
Klostersortorvet

H1

3 stk.

 midtrafik

Det fremgår af betingelserne for Midtrafiks rejsegaranti, at den ikke dækker ved ændret kørsel, der er varslet mere end 24 timer før på midtrafik.dk/trafikinfo eller midtrafik.dk.

Hvornår gælder rejsegarantien ikke?

Rejsegarantien gælder ikke:

- I tilfælde af force majeure (rejsegarantien dækker dog, hvis Letbanen bliver forsinket eller aflyst på grund af frost på køreledningerne)
- Busser til arrangementer (fx Grøn Koncert og Smukfest), der er annonceret på [Bus til arrangementer](#)
- Flexbus - herunder skift til og fra flexbus. [Se rejsegaranti for flexbus](#)
- Hvis I er en gruppe på mere end 8 personer. Institutioner, der har reserveret plads, kan dog benytte rejsegaranti
- Hvis bussen, Letbanen eller Midtjyske Jernbaner er kørt mindre end et minut før den tid, der står på køreplanen
- Hvis forsinkelsen skyldes forhold, som Midttrafik ikke har indflydelse på. Det kan fx være arbejdsnedlæggelser, blokader, dårligt vejr med kraftig sne, isslag, orkan, trafikuheld eller pludseligt opståede forhold, hvor en tilsvarende transport i bus, lastbil o.l. vurderes at være generet i samme udstrækning
- Hvis Midttrafik senest 24 timer før har informeret om ændret kørsel på [midttrafik.dk/trafikinfo](#) eller [midttrafik.dk](#)
- Hvis du bliver forsinket i forbindelse med skift til eller fra flextrafik, DSB eller GoCollective tog, fly, færge eller busser fra øvrige trafiksselskaber eller et privat busselskab
- I forbindelse med forsinkelser der skyldes mangelfuld information, forkert information og/eller eventuelle fejl på [Midttrafik Live](#) eller Rejseplanen
- I forbindelse med forsinkelser, der skyldes mangelfuld eller forkert information i Google Maps og andre 3. parts-tjenester, der trækker data fra [midttrafik.dk](#) eller Rejseplanen
- Udgifter til tabt arbejdsfortjeneste
- Den del af rejsen du ville have udført med flextrafik, DSB eller GoCollective tog, fly, færge eller busser fra et privat busselskab (fx udgift til ny billet)
- Øvrige udgifter fx parkering

Er du i tvivl, om rejsegarantien gælder, kan du ringe til [Midttrafik Kundeservice på tlf. 70 210 230](#)

Klager oplyser i første omgang, at hans søn mødte op ved stoppestedet, og at der ingen information var om omkørslen.

Klager oplyser efterfølgende, at hans søn tjekkede både Midttrafik Live og Rejseplanen, og at ruteændringen ikke fremgik nogen steder.

Midttrafik er ikke enig i disse udokumenterede udsagn fra klagers søn. Loggen viser, at der var informeret de pågældende steder.

Klager har ikke nævnt, at sønnen skulle have tjekket [midttrafik.dk/trafikinfo](#) eller [midttrafik.dk](#), som der henvises til i rejsegarantireglerne."

Hertil har klageren i mail af 16. marts 2026 til ankenævnet anført:

"Jeg har læst Jeres sagsfremstilling og hæfter mig ved, at I mener, at min søn og jeg taler usandt. Jeg kan se, at man kan få tilbagebetalt sit klagegebyr, hvis man frafalder klagen. Selvom det naturligvis er fristende at få sine penge tilbage og så har jeg på ingen måder økonomiske problemer der gør, at jeg hverken har økonomisk behov for at vinde sagen eller få mine penge retur for klagegebyret, så fastholder jeg klagen, da det er ekstremt alvorligt, at unge mennesker lades i stikken af Midttrafik sent om natten i et utrygt sted i Aarhus.

Jeg har igen talt med min søn om sagen uden at læse den tidligere fremstilling højt for ham og han gengiver lige så klart, at han gik til busstoppestedet for at tage bussen, der skulle fragte ham hjem på det angivne tidspunkt. Han fortæller, at der ikke var nogen seddel eller skilt, hvor der stod, at bussen ikke kørte og han fortæller endvidere, uden at have fået lagt ord i munden eller på

nogen måde opfordret til at sige det, at han tjekkede Rejseplanen og Midttrafik Live og at der ikke fremgik, at bussen ikke kørte den vanlige vej. Han fortæller, at han på Midttrafik Live kunne følge bussen, der kørte af en anden rute end den skulle.

Jeg kan godt se, at I ikke tror på det. Havde det ikke været fordi min søn aldrig siger noget forkert eller lyver, så ville jeg da tro på Jeres fremstilling. Men Jeres opdatering til de pågældende app's og seddel ved stoppestedet har ganske klart ikke fungeret. Jeg mener, at I skal påtage Jer ansvaret for det. Jeg kan også godt se, at I nedgør vores sagsfremstilling ved at kalde den udokumenteret men man må bare konkludere, at selvom Jeres sagsfremstilling umiddelbart ser ud til at være dokumenteret, så har Jeres systemer ikke fungeret og så er Jeres tilsyneladende dokumentation ikke noget værd."

Midttrafik har forelagt Ankenævnet nedenstående trafikinformation: "25-0467 trafikinfo klosterortivet midlertidigt lukket"

Omkørsel for linje 44

Lørdag 1. november kl. 01.00 til kl. 05.00.

Busgaden spærret

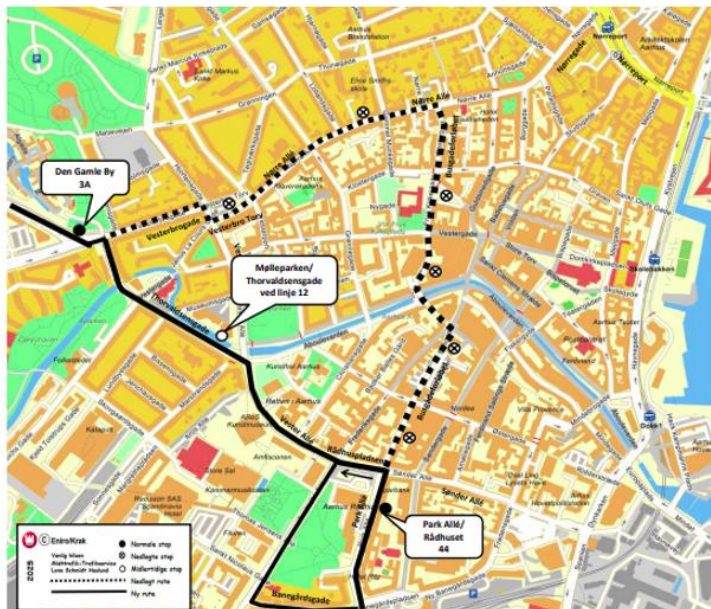
Linje 44 til Tilst:

Her kører bussen ikke: Busgadeforløbet, Nørre Allé, Vesterbro Torv og Vesterbrogade

Omkørsel: Park Allé - Rådhuspladsen - Vester Allé - Thorvaldsensgade - Viborgvej/Silkeborgvej

Her stopper bussen ikke: H.H. Seedorffs Stræde, Busgaden, Emil Vetts Passage, Klosterortivet, Lollandsgade, og Vesterbro Torv

Benyt i stedet: Normale stop Rådhus/Park Allé og Den Gamle By samt midlertidigt stop Mølleparken/Thorvaldsensgade ved linje 12



Ankenævnet har i mail af 19. maj 2026 anmodet Midttrafik om at redegøre nærmere for de tidspunkter, som fremgår af loggen for trafikinformationssystemet. Hertil har Midttrafik i mail af 29. maj 2026 svaret:

”Oprettet af” er tidspunktet, hvor opslaget blev gemt og offentliggjort.

”Gyldighedsperiode” er tidsrummet, hvor selve ændringen sker. Det har betydning for hvilke konkrete afgange, informationen vises på i rejseplanen.

”Visningsperiode” er tidsrummet, hvor informationen er synlig. Starttidspunktet er default det tidspunkt, man påbegynder at oprette ændringen/informationen. Sluttidspunktet er det tidspunkt, man aktivt vælger, at informationen ikke længere skal vises.


”Offentliggjort af” er tidspunktet for offentliggørelsen af seneste version af opslaget. *)

*) Den tidligere fremsendte version af opslaget blev offentliggjort 31. oktober kl. 07.55.

Den oprindelige version blev offentliggjort 30. oktober kl. 12.10. Den eneste forskel på de 2 versioner er gyldighedsperioden, som blev indskrænket i version 2. Nedenfor er fremhævet den oprindelige gyldighedsperiode med grøn og den ændrede med gult.

Meddelelse

Id
Oprettet af
Gyldighedsperiode
Visningsperiode
Offentliggjort af
Kilde
Kanal



20251031- linje 44 - Busgaden.pdf

Busgaden spærret

Linje 44 til Tilst:
Her stopper bussen ikke: H.H. Seedorff Stræde, Busgaden, Emil Vette Passage, Klostertorvet, Lollandsgade og Vesterbo Torv.
Benyt i stedet: Normale stop Rådhuset/Park Allé og Den Gamle By samt midlertidigt stop Mølleparken/Thorvaldsengade ved linje 12

145893
lsh@midttrafik.dk @ 30. okt 2025 12:10
1. nov 2025 01:00 - 1. nov 2025 05:00
30. okt 2025 10:00 - 1. nov 2025 05:00
lsh@midttrafik.dk @ 31. okt 2025 07:55
AdibusLive

TSS / Adm. Midttrafik.dk Rejseplanen Midttrafik Live

Historik

i Forklaring

Fjernet Tilføjet Ændret Herof ændret

Dato	Bruger	Handling
31. okt 2025 07:55	lsh@midttrafik.dk	Offentliggjort
31. okt 2025 07:55	lsh@midttrafik.dk	<div style="background-color: yellow; padding: 2px;">Rediger</div> <div style="background-color: yellow; padding: 2px;">Gyldighedsperiode</div> <div style="background-color: yellow; padding: 2px;">1. nov 2025 01:00 - 1. nov 2025 05:00</div> <div style="background-color: yellow; padding: 2px;">Kanal</div> <div style="background-color: #00a0e3; color: white; padding: 2px; display: inline-block; margin-top: 5px;"> 1. nov 2025 01:00 - 1. nov 2025 05:00 </div> <div style="margin-top: 5px;"> Midttrafik Live Rejseplanen Midttrafik.dk TSS / Adm. </div>
30. okt 2025 12:10	lsh@midttrafik.dk	Offentliggjort
30. okt 2025 12:10	lsh@midttrafik.dk	Opret

Selve budskabet er ikke ændret og informationen vedr. Busgaden var spærret d. 1. november kl. 1.00 – 5.00 har været synlig siden 30. oktober kl. 12.10.

Offentliggørelsen sker samtidigt på trafikinfo.midttrafik.dk, Midttrafik Live-appen og Rejseplanen.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN

I henhold til de fælles landsdækkende rejseregler pkt. 14.3 påtager trafikselskaberne sig ikke et erstatningsansvar for passagerers omkostninger som følge af forsinkelse, aflysning og ikke opnået tilslutningsforbindelse ud over selskabernes rejsegarantier.

Midttrafiks rejsegaranti gælder dog ikke, hvis Midttrafik senest 24 timer før har informeret om ændret kørsel på Midttrafik.dk/trafikinfo eller midttrafik.dk

Efter det oplyste fra Midttrafik om loggen fra trafikinformationssystemet finder ankenævnet at måtte lægge til grund, at informationen om den ændrede busrute var tilgængelig på trafikinfo.midttrafik.dk, Midttrafik Live-appen og rejseplanen fra den 30. oktober 2025, kl. 12:10, hvilket er mere end 24 timer før den ændrede busrute trådte i kraft.

Endvidere finder ankenævnet at kunne lægge til grund, at den i loggen foretagne ændring den 31. oktober 2025, kl. 07:55 alene bestod i, at gyldighedsperioden blev indskrænket til at gælde fra den 1. november kl. 01:00 i stedet for den 30. oktober 2025 kl. 01:00. Nævnet bemærker, at gyldighedsperioden er den periode, hvor den ændrede busrute var gældende.

Herefter finder nævnet ikke at kunne kritisere, at Midttrafik har afvist at dække klagerens søns udgifter til taxa, da Midttrafik varslede den ændrede busrute mere end 24 timer før, at ændringen trådte i kraft.

At gyldighedsperioden har været forkert angivet i det oprindelige opslag, kan ikke føre til andet resultat i den foreliggende situation, hvor fejlen har været uden betydning for klageren.

RETSGRUNDLAG

Fra de Fælles landsdækkende rejseregler:

14. Driftsforstyrrelser

Ved forsinkelse eller aflysning er kunden omfattet af ' Rejsetidsgaranti for rejser med GoCollective, Nordjyske Jernbaner og DSB inkl. S-tog, eller ' Rejsegaranti for rejser med trafikselskaberne (bus, lokalbanetog og Letbanen ved Aarhus samt Odense Letbane), Nordjyske Jernbaner, Metro eller Hovedstadens Letbane eller ' Forordningen om jernbanepassagerers rettigheder (tog, herunder metro, letbaner og lokalbaner) (jævnfør nedenfor afsnit 14.2)

14.1. Rejsetidsgaranti og rejsegaranti Ved Rejsetidsgaranti forstås: en compensation, enten i form af en ny billet, eller en økonomisk compensation, der beregnes ud fra forsinkelsens størrelse. Der tilbydes ikke refusion af udgifter til alternativ befordring på egen foranledning (f.eks. taxa). Rejsetidsgaranti kan søges af kunder, der har oplevet forsinkelser på rejser med GoCollective's tog, Nordjyske Jernbaner og DSB.

Ved rejsegaranti forstås: en refusion af udgifter til alternativ befordring (f.eks. taxa), når forsinkelse eller forbikørsel forårsager ventetid. Kunden får ikke sin billet refunderet. Rejsegaranti kan søges af kunder, der har oplevet forsinkelser på rejser med bus, lokaltoget, metro samt Hovedstadens, Odense og Århus Letbaner.

Kunden skal søge yderligere information hos det selskab, der er blevet benyttet, da forsinkelsen skete:

DSB Rejsetidsgaranti
GoCollective Rejsetidsgaranti
Metro rejsegaranti
Hovedstadens Letbane rejsegaranti
Movia rejsegaranti ' FynBus rejsegaranti
Sydtrafik rejsegaranti
Midttrafik rejsegaranti
Midtjyske Jernbaners rejsetidsgaranti
Nordjyllands Trafikselskabs rejsegaranti og rejsetidsgaranti
BAT rejsegaranti

[...]

14.3. Begrænsning af ansvar

Ud over rejse(tids)garantierne, jævnfør afsnit 14.1 og reglerne i afsnit 14.2, påtager selskaberne sig ikke erstatningsansvar for kundens omkostninger som følge af forsinkelse, aflysning og ikke opnået tilslutningsforbindelse, herunder refusion af tabt arbejdsfortjeneste eller tab som følge af udgifter til f.eks. hotel, fly-, tog- eller teaterbilletter. Det gælder dog ikke, hvis selskaberne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler.

Selskaberne er aldrig erstatningsansvarlige, såfremt forsinkelsen skyldes forhold uden for selskabernes kontrol, så som forhold hos tredjemand, ekstraordinære vejrforhold eller naturbegivenheder, påkørsler, bombetrusler, offentlige myndigheders påbud eller forbud, strejke, lockout eller andre tilsvarende forhold. Selskaberne er ikke ansvarlige for manglende plads i bus, tog, metro eller letbaner.

Af Midttrafiks hjemmeside fremgår følgende:

Rejsegarantien gælder ikke:

- I tilfælde af force majeure (rejsegarantien dækker dog, hvis Letbanen bliver forsinket eller aflyst på grund af frost på køreledningerne)
- Busser til arrangementer (fx Grøn Koncert og Smukfest), der er annonceret på [Bus til arrangementer](#)
- Flexbus - herunder skift til og fra flexbus. [Se rejsegaranti for flexbus](#)
- Hvis I er en gruppe på mere end 8 personer. Institutioner, der har reserveret plads, kan dog benytte rejsegaranti
- Hvis bussen, Letbanen eller Midtjyske Jernbaner er kørt mindre end et minut før den tid, der står på køreplanen
- Hvis forsinkelsen skyldes forhold, som Midttrafik ikke har indflydelse på. Det kan fx være arbejdsnedlæggelser, blokader, dårligt vejr med kraftig sne, islag, orkan, trafikuheld eller pludseligt opståede forhold, hvor en tilsvarende transport i bus, lastbil o.l. vurderes at være generet i samme udstrækning
- Hvis Midttrafik senest 24 timer før har informeret om ændret kørsel på midttrafik.dk/trafik-info eller midttrafik.dk
- Hvis du bliver forsinket i forbindelse med skift til eller fra flextrafik, DSB eller GoCollective tog, fly, færge eller busser fra øvrige trafikelskaber eller et privat busselskab
- I forbindelse med forsinkelser der skyldes mangelfuld information, forkert information og/eller eventuelle fejl på [Midttrafik live](#) eller Rejseplanen

- I forbindelse med forsinkelser, der skyldes mangelfuld eller forkert information i Google Maps og andre 3. parts-tjenester, der trækker data fra midttrafik.dk eller Rejseplanen
- Udgifter til tabt arbejdsfortjeneste
- Den del af rejsen du ville have udført med flextrafik, DSB eller GoCollective tog, fly, færge eller busser fra et privat busselskab (fx udgift til ny billet)
- Øvrige udgifter fx parkering

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand