

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 26-0035

Klageren: XX
8340 Malling

Indklagede: Midttrafik
CVR-nummer: 29 94 31 76

Klagen vedrører: Rejsegaranti grundet ændret busrute

Parternes krav: Klageren kræver refusion af 311 kr. for udgifter til taxa.

Indklagede afviser klagerens krav med henvisning til, at hun ikke er omfattet af rejsegarantien

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 skal anerkende at dække klagerens taxaregning på erstatningsretligt grundlag.

Da klageren har fået medhold i sin klage, tilbagebetaler ankenævnet klagegebyret til klageren, jf. vedtægterne § 24, stk. 2.

-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 forsikringsselskab om eventuel retshjælpsforsikring.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER

Den 9. januar 2026 skulle klageren med bussen på rute 100 fra Mallinggårdsvej til M. P. Bruuns Gade. Tidligere samme morgen var der imidlertid sket et trafikuheld med en anden bus, der spærrede vejen, så klagerens bus måtte køre en anden rute og dermed ikke betjente stoppestedet, Mallinggårdsvej, hvor klageren ønskede at stige på.

Klageren kontaktede Midttrafiks kundeservice og tog efterfølgende en taxa. Da Midttrafik herefter afviste at dække udgifterne til klagerens taxaregning, blev sagen indbragt for ankenævnet.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET

Klageren har i sin klage af 21. januar 2026 til ankenævnet anført:

"Klagen drejer sig om, at jeg har fået afslag på rejsegaranti i forbindelse med, at den busafgang jeg skulle med ikke kørte den rute den burde.

I forbindelse med opkald til Midttrafiks kundeservice bekræfter kundeservice medarbejderen, at den pågældende bus ved en kørefejl er kørt af en anden rute end den skulle ifølge køreplanen. Det kan vedkommende se på bussens "tracker." Og det oplyser medarbejderen er en beklagelig fejl fra chaufførens side. Medarbejderen hjælper i samme forbindelse (samtale) med tlf.nr. til et lokalt taxaselskab som jeg kontakter for at vi der fortsat venter kan komme frem til vores destination.

I afslaget henvises der til vejrlige forhold som årsag til afslaget, men det oplyste kundeservice intet om under samtalen, og vejrlige forhold var der desuden også først tale om senere den dag, så det er simpelthen ikke tilfældet med den afgang.

App, rejseplan mv. - som vi der ventede naturligvis tjekkede løbende - oplyste således heller ikke noget om noget sådant, men en lille forsinkelse på 1 min, men bussen kom jo bekendt aldrig da den var kørt af en anden rute. Det er i øvrigt sket før på den strækning - at chaufføren har kørt forkert ved en fejl.

Der er derfor mere tale om, at bussen, i det der nok er trafiksporg, kørte "forbi stoppestedet" da den jo aldrig kom som den skulle.

Jeg har selv sagt ikke adgang til de data om bl.a. busser som kundeservice har, så der må være en eller anden log, hvor I kan bede om at se dokumentation om noten om fejlkørslen som medarbejderen forhåbentlig har lavet, så det kan indgå.

I forhold til dato for trafikvirksomhedens skriftlige svar. Der foreligger også opfølgende korrespondance af d. 19.1.

Ønsker at opnå: *Jeg vil gerne opnå at få medhold i, at det - med det telefoniske svar jeg fik fra Midttrafiks kundeservice - ikke er mig der skal betale den taxaregning, som jeg fik at vide jeg kunne rekvirere for at komme frem."*

Midttrafik har den 3. marts 2026 til ankenævnet redegjort for sagen således:

"Midttrafik fastholder afslag til klager på rejsegaranti på kr. 311, da årsagen til, at bussen kørte en anden rute end sædvanligt, var uden for Midttrafiks indflydelse.

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.

Klager skulle med bussen på rute 100 den 9/1-2026 med planmæssig afgang fra Mallinggårdsvej kl. 8.45 til M. P. Bruuns Gade, hvortil bussen skulle ankomme kl. 9.13 ifølge køreplanen.

100 Odder - Aarhus - Hornslet

Zone							
861	Odder Busterminal	af	7.48		8.07		8.31
861	Frederikshaldparken				8.11		
312	Banevolden		7.58		8.23		8.40
312	Malling Station	af		8.14		8.37	
312	Malling Kirke		8.00	8.15	8.25	8.38	8.42
308	Byagervænget		8.06				8.49
308	Damgårds Allé		8.10	8.20	8.30	8.42	8.52
303	Skåde Skole		8.17	8.27	8.37	8.49	8.59
303	Højbjerg Torv		8.22	8.32	8.42	8.53	9.03
301	Tangkrogen/Dalgas Avenue		8.28	8.38	8.48	8.59	9.09
301	Skt. Pauls Kirkeplads		8.31	8.41	8.51	9.02	9.11
301	Aarhus Banegårdsplads			8.46		9.04	
301	Aarhus Rtb./Sønder Allé	an		8.48		9.06	
301	Park Allé		8.35		8.55		9.15
301	Klostertorvet		8.39		8.59		9.18
301	Nørreport		8.43		9.03		9.21
301	Aarhus Universitet		8.47		9.07		9.25
302	Grenåvej/Vejlby Centervej		8.54		9.14		9.31
302	Brobjergparken		9.00		9.20		9.36
304	Skæring Havvej		9.05		9.25		9.42
304	Skovlundvej		9.07		9.27		9.44
309	Skødstrup Kirke		9.10		9.30		9.47
309	Løgten		9.13		9.33		9.50
375	Hornbjergvej/Løgtenvej		9.19		9.39		9.56
375	Hornslet/Borupvej	an	9.25		9.45		10.03

En række busafgange på rute 100 kunne ikke efter kl. 7.32 køre den rute via Byager, som de skulle, da afgang kl. 7.06 fra Odder mod Aarhus desværre gled og satte sig fast, så den spærrede vejen.

Aflysningerne blev meldt ud via midttrafik.dk/trafikinfo og Midttrafik Live den 9/1-2026 kl. 10.17:

Delvist udgået (Flere ture)

Sne/glatte veje

GoCollective - Østjylland

100 | Arriva - Østjylland

10:31 Odder Busterminal - 12:03 Hornslet/Borupvej. Fra 11. stop Malling Kirke til 18. stop Byagervej/Beder Landevej

10:20 Hornslet/Borupvej - 11:57 Odder Busterminal. Fra 54. stop Damgårds Allé/Beder Landevej til 62. stop Malling Kirke

08:31 Odder Busterminal - 10:03 Hornslet/Borupvej. Fra 11. stop Malling Kirke til 18. stop Byagervej/Beder Landevej

09:11 Odder Busterminal - 10:43 Hornslet/Borupvej. Fra 11. stop Malling Kirke til 18. stop Byagervej/Beder Landevej

09:51 Odder Busterminal - 11:23 Hornslet/Borupvej. Fra 11. stop Malling Kirke til 18. stop Byagervej/Beder Landevej

11:11 Odder Busterminal - 12:46 Hornslet/Borupvej. Fra 11. stop Malling Kirke til 18. stop Byagervej/Beder Landevej

11:51 Odder Busterminal - 13:26 Hornslet/Borupvej. Fra 11. stop Malling Kirke til 18. stop Byagervej/Beder Landevej

12:31 Odder Busterminal - 14:11 Hornslet/Borupvej. Fra 11. stop Malling Kirke til 18. stop Byagervej/Beder Landevej

13:11 Odder Busterminal - 14:51 Hornslet/Borupvej. Fra 11. stop Malling Kirke til 18. stop Byagervej/Beder Landevej

13:51 Odder Busterminal - 15:31 Hornslet/Borupvej. Fra 11. stop Malling Kirke til 18. stop Byagervej/Beder Landevej

14:31 Odder Busterminal - 16:14 Hornslet/Borupvej. Fra 11. stop Malling Kirke til 18. stop Byagervej/Beder Landevej

07:48 Odder Busterminal - 09:25 Hornslet/Borupvej. Fra 11. stop Malling Kirke til 18. stop Byagervej/Beder Landevej

07:06 Odder Busterminal - 08:48 Hornslet/Borupvej. Fra 11. stop Malling Kirke til 18. stop Byagervej/Beder Landevej

13:39 Hornslet/Borupvej - 15:22 Odder Busterminal. Fra 54. stop Damgårds Allé/Beder Landevej til 62. stop Malling Kirke

08:20 Hornslet/Borupvej - 09:57 Odder Busterminal. Fra 54. stop Damgårds Allé/Beder Landevej til 62. stop Malling Kirke

09:00 Hornslet/Borupvej - 10:37 Odder Busterminal. Fra 54. stop Damgårds Allé/Beder Landevej til 62. stop Malling Kirke

09:40 Hornslet/Borupvej - 11:17 Odder Busterminal. Fra 54. stop Damgårds Allé/Beder Landevej til 62. stop Malling Kirke

11:00 Hornslet/Borupvej - 12:39 Odder Busterminal. Fra 54. stop Damgårds Allé/Beder Landevej til 62. stop Malling Kirke

11:40 Hornslet/Borupvej - 13:19 Odder Busterminal. Fra 54. stop Damgårds Allé/Beder Landevej til 62. stop Malling Kirke

12:20 Hornslet/Borupvej - 13:59 Odder Busterminal. Fra 54. stop Damgårds Allé/Beder Landevej til 62. stop Malling Kirke

07:36 Hornslet/Borupvej - 09:19 Odder Busterminal. Fra 54. stop Damgårds Allé/Beder Landevej til 62. stop Malling Kirke

Malling Kirke (751101802)

Byagervej/Beder Landevej (751002602)

Delvist udgået - Kører ikke via Byager

Delvist udgået - Kører ikke via Byager

Følgende ture kører ikke på delstrækningen:

09.01.2026 Rute 100 kl. 07:18 fra Malling Kirke - kl. 07:27 til Byagervej/Beder Landevej
 09.01.2026 Rute 100 kl. 08:58 fra Damgårds Allé/Beder Landevej - kl. 09:05 til Malling Kirke
 09.01.2026 Rute 100 kl. 08:00 fra Malling Kirke - kl. 08:09 til Byagervej/Beder Landevej
 09.01.2026 Rute 100 kl. 09:36 fra Damgårds Allé/Beder Landevej - kl. 09:43 til Malling Kirke
 09.01.2026 Rute 100 kl. 08:42 fra Malling Kirke - kl. 08:51 til Byagervej/Beder Landevej
 09.01.2026 Rute 100 kl. 10:16 fra Damgårds Allé/Beder Landevej - kl. 10:23 til Malling Kirke

154161

susannedambo.brandt@gocollective.dk @ 9. jan 2026 10:04

9. jan 2026 07:06 - 9. jan 2026 15:44 🚧

9. jan 2026 00:00 - 9. jan 2026 23:59

susannedambo.brandt@gocollective.dk @ 9. jan 2026 10:17

AdibusLive

📍 TSS / Adm.

📍 Midttrafik.dk

📍 Rejseplanen

📍 Midttrafik Live

Busselskabets driftsleder har til Midttrafik uddybet:

Afgangen fra Odder kl. 07.06 gled og satte sig fast, så den spærrede vejen kl. 07.32.

Falck kom først kl. 11.30 for at trække ham fri.

Det fremgår af betingelserne for Midttrafiks rejsegaranti, at den ikke dækker ved forhold, der er uden for Midttrafiks indflydelse:

(Uddrag fra betingelser vedr. Midttrafiks rejsegaranti)

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

Trafikuheld og vejrlig er uden for Midttrafiks indflydelse og hermed ikke omfattet af rejsegarantien.

Klager oplyser til Ankenævnet, at Midttrafik i afslaget henviser til vejrlige forhold – afslaget begrundes med "snedriver og generelt glatføre" – hvortil klager anfører, at der først var tale om vejrlige forhold senere den dag.

Det er korrekt, at der på det tidspunkt af dagen ikke var snedriver – det har klager ret i, og det skulle ikke have været skrevet i afslaget, og det beklager Midttrafik.

Afslaget er imidlertid stadig givet på korrekt grundlag, da der var glat tidligere på dagen, hvilket som nævnt oven for medførte, at en bus på en tidligere afgang var gledet ud og spærrede for passage.

Klager skriver til Ankenævnet desuden, at der ved opkald til kundecentret var givet forhåndstilsagn fra en kundeservicemedarbejder om rejsegaranti.

Den pågældende medarbejder oplyser, at hun ikke har givet straksgaranti over telefonen til klager.

Hvis der gives en straksgaranti fra kundecentret, er proceduren sådan, at der sendes en intern besked om, at straksgaranti er givet, lige som der sendes et link til kunden til den formular, der skal udfyldes.

Derudover beder kundecentermedarbejderen om oplysninger om ved hvilket stoppested, man står, samt hvilket stoppested man skal til.

Da der ikke er afsendt sådan intern besked, og da kundecentermedarbejderen afviser at have givet straksgaranti, fastholdes afslaget.

At kundecentermedarbejderen informerer om muligheden for at søge rejsegaranti er ikke ensbetydende med, at ansøgning om rejsegaranti godkendes.

Vedhæftet korrespondance mellem klager og Midttrafik."

Hertil har klageren den 17. marts 2026 til ankenævnet bemærket:

"I forhold til trafikselskabets (Midttrafik) dokumentation for, hvorfor bussen ikke kørte pågældende rute som planmæssigt. Midttrafik noterer at der er problemer med forhold på ruten fra kl. 7.32. Det vil sige, at da vi kontakter kundeservice telefonisk kl. 9.01 er der gået næsten 1 ½ time siden de indmeldte problemer. Ikke desto mindre optræder der intet derom på Midttrafik Live m.v. kl. 8.45, som jo er et af de digitale steder, hvor selskabets kunder kan orientere sig i forhold til forsinkelser, ruteændringer m.v.

Midttrafik skriver jo da også at de forhold først bliver noteret på Midttrafik Live kl. 10.17. Det vil sige 2 timer og 45 min. efter de opståede problemer kl. 7.32. For os, der ventede ved stoppestedet, var det vi kunne slå op digitalt jo således også en forsinkelse på kun 1 min., så vi ventede fortsat på afgang med planmæssig ankomst kl. 8.45 indtil jeg kontaktede kundeservice telefonisk kl. 9.01., da vi begyndte at undre os.

Nuvel. Så er det jo godt at det er muligt at kontakte kundeservice telefonisk. Skulle man mene. Men nu melder spørgsmålene sig for alvor her (hos kunden) for det viste sig jo ikke at være tilfældet. Ved telefonisk henvendelse fik vi (de ventende passagerer) jo således intet at vide om vejrlige forhold. Tværtimod fik vi af Midttrafik's kundeservice (opkald kl. 9.01) at vide, at bussen ved en

menneskelig chaufførfejl desværre var kørt lige ud på ruten i stedet for at køre den rute den planmæssigt skulle. Og at det selvfølgelig var meget beklageligt.

Nogle af de spørgsmål, som nu melder sig: Hvorfor siger kundeservicemedarbejderen at chaufføren har lavet en menneskelig kørefejl, som jo udløser en rejsegaranti, hvis det ikke er tilfældet? Og hvilke muligheder har jeg som kunde for at dobbelttjekke det? Og er det mit ansvar at gøre det? Vi har jo tjekket Live app m.v. Og ringet til trafikskabskabet's kundeservice.

Som kunde bliver jeg nødt til at henholde mig til den samtale, da den er afgørende for, at jeg vælger at lægge ud for en taxatur for efterfølgende at indsende kvitteringen til Midttrafik. Jeg havde aldrig lagt ud for den tur, hvis jeg havde fået indtryk af, at den ikke ville blive dækket. Faktisk tværtimod da en fejl for chaufførens side jo er en "køren forbi" et stoppested, som jo ikke har noget med betingelserne for vejrlige forhold at gøre, hvilket vi jo således heller ikke fik hverken oplyst eller selv kunne slå op. Derfor ønsker jeg ikke at frafalde klagen."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN

Det fremgår af Midttrafik's Rejsegaranti, at denne ikke gælder i tilfælde af trafikuheld. Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet ikke grund til at betvivle, at årsagen til den ændrede busrute var et trafikuheld, hvor en bus gled og satte sig fast. Klageren er efter rejsegarantireglerne således ikke berettiget til at få godtgjort sine udgifter til taxa.

Det er ankenævnets opfattelse, at en trafikvirksomhed – ikke mindst i tilfælde af trafikuheld med egne busser – har et ansvar for, at eventuelle ændringer og aflysninger oplyses til passagerer indenfor rimelig tid.

Efter det oplyste må ankenævnet lægge til grund, at trafikuheldet indtraf kl. 07:32, men at informationen til passagererne om de ændrede busruter først blev offentliggjort på midttrafik.dk/trafik-info og Midttrafik Live appen kl. 10:17, hvilket er 2 timer og 45 minutter efter trafikuheldet.

Ankenævnet lægger videre til grund, at kundeservicemedarbejderen hos Midttrafik ikke kendte den faktiske årsag til den ændrede busrute, da vedkommende talte med klageren kl. 09:01, som var 1 time og 29 minutter efter trafikuheldet. Klageren har anført, at medarbejderen oplyste, at forsinkelsen beroede på en kørefejl, hvilket Midttrafik ikke har bestridt. Ankenævnet lægger derfor klagerens oplysning til grund.

Ved at oplyse klageren en fejlagtig årsag til forsinkelsen og i øvrigt undlade at informere passagererne om den ændrede busrute på trafikinformationskanalerne indenfor rimelig tid finder ankenævnet, at Midttrafik handlede ansvarspådragende.

Midttrafik skal derfor på erstatningsretligt grundlag godtgøre klageren taxa-udgiften på 311 kr.

RETSGRUNDLAG

Af Midttrafik's hjemmeside fremgår:

Rejsegaranti: Bus, Letbanen og Midtjyske Jernbaner



Rejsegarantien dækker udgifter til bil eller taxa, hvis vi er skyld i, at du er mere end 20 minutter forsinket til dit rejsemål. Der er dog visse undtagelser, som du kan læse mere om under 'Hvornår gælder rejsegarantien ikke?'.

Du bestemmer selv, om du vil tage en taxa eller køre i bil for at indhente forsinkelsen.

Du kan bruge rejsegarantien, når du rejser med Midttrafiks busser, Letbanen eller Midtjyske Jernbaner.

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 trafikskaber 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