

Jutarnji list

VELIKI RATNI VODIČ

‘Putujem za 3 dana, ali me strah rata. Mogu li otkazati i dobiti povrat novca?’ Imamo odgovore

Praktični odgovori o povratu, vaučerima, smještaju i preusmjeravanju kada putovanja zaustave izvanredne okolnosti

Piše:Dora Koretić Objavljeno:6. ožujka 2026. 14:45

PUTNICI OČAJNI

Agencije zbog rata ne žele vratiti novac za put: ‘Nije ni nama lako!’;

Ministarstvo: ‘Morate!’

U nastavku donosimo:

najvažnija prava putnika kod otkazivanja letova i paket-aranžmana, uključujući povrat novca i preusmjeravanje

što znači preporuka “ne putovati” za aranžmane preko agencije i individualne rezervacije

mogućnosti povrata i vaučera koje nude aviokompanije te kada ih niste dužni prihvatiti

obveze prijevoznika i granice odgovornosti u slučaju izvanrednih okolnosti poput rata

praktične korake za troškove smještaja, karte s opcijom non-refundable i promjenu termina

Društvene mreže gore zbog nervoznih pitanja putnika koji se ovih dana spremaju na neko daleko putovanje ili su upravo na njemu zapeli, a jasno je da većina njih nema previše informacija o pravima koja im pripadaju, posebno onima vezanima uz povrat novca ili preusmjeravanje letova, povrat novca za smještaj u hotelima i slično. U nastavku stoga donosimo vodič i odgovaramo na najvažnija pitanja koja će vam pomoći da što bezbolnije prebrodite naredne neizvjesne dane...

Za nekoliko dana preko agencije trebam putovati u zemlju za koju postoji upozorenje da se tamo ne putuje. Trebam li otkazati sam ili čekati da otkáže agencija ako želim povrat novca?

Uvijek se najbolje držati pravila da ne otkazujete sami, nego čekate da agencija otkáže putovanje, jer u tom slučaju najjednostavnije ostvarujete

pravo na povrat novca, u skladu s pravilima o paket-putovanjima. U Direktivi, međutim, stoji kako bi putnici 'trebali imati pravo raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora ako izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći znatno utječu na izvršenje paket-aranžmana, što može, primjerice, obuhvaćati ratovanje i druge ozbiljne sigurnosne probleme kao što je terorizam'. Dakle, u slučaju ratnih zbivanja trebali biste moći dobiti natrag novac čak i ako sami otkazete putovanje u zemlju koja je proglašena nesigurnom, ali su stvari sigurno jednostavnije ako to agencija napravi umjesto vas.

Ako je agencija otkazala paket-aranžman zbog opasnosti od rata, imam li pravo na povrat cjelokupnog iznosa?

Da, imate pravo na povrat cjelokupnog iznosa novca ako je agencija otkazala putovanje.

Nalazim se na Tajlandu i trebam se vraćati kući za tjedan dana, ali je velika vjerojatnost da će let biti otkazan. Trebam li sam tražiti alternativni pravac ili je to dužnost aviooperatera? Sam sam organizirao cijelo putovanje, nisam išao preko agencije...

Ako je let otkazala kompanija iz EU, prema europskim propisima dužni su vam osigurati povrat novca, preusmjeravanje leta ili povratak na destinaciju o vlastitom trošku. Kad vas operater obavijesti o otkazivanju, zatražite povrat novca pa alternativni povratak osigurajte sami ili tražite da vas prijevoznik preusmjeri kući.

Sam sam bukirao let u destinaciju koja je proglašena opasnom i aviooperater ga je otkazao. Imam li pravo na povrat novca?

Imate. Prema Direktivi o pravima putnika u zračnom prijevozu, operater vam je, ako otkáže let, dužan osigurati novi termin leta, povrat novca ili preusmjeravanje.

Kompanija je otkazala let i nudi mi povrat isključivo u obliku vaučera. Moram li ga prihvatiti?

Ne. Propisi izričito kažu da je vaučer dobrovoljan, što znači da ga smijete odbiti ako radije želite povrat novca.

Imam li pravo na povrat novca ako sam otkažem let, prije nego što to napravi aviokompanija?

Ne, u tom slučaju ne ostvarujete pravo na povrat, pa je svakako bolje pričekati da ga otkaže aviokompanija.

Aviokompanija mi je otkazala let i ponudila povrat novca zbog ratne situacije. Imam li pravo i na obeštećenje?

Ne. Prema Direktivi o pravima putnika u zračnom prijevozu, nemate pravo na obeštećenje u slučaju izvanrednih okolnosti, što ratna situacija svakako jest.

Aviokompanija je otkazala let dok sam na destinaciji i sada imam troškove smještaja do novog leta. Moram li sam platiti smještaj ili mi to mora platiti aviokompanija?

Europski propisi kažu da je u slučaju otkazanog leta trošak smještaja dužan pokriti aviooperater, ali to se odnosi na otkazivanja koja su nastala krivnjom avioprijevoznika. U izvanrednim situacijama poput ratnih, međutim, aviokompanija nije dužna snositi trošak produljenog boravka turista u destinaciji, što znači da ćete ga morati platiti sami.

Trebam letjeti za nekoliko dana i, iako put još nije otkazan, osjećam se nesigurno i ne želim ići. Trebam li otkazati?

Preporuka je u ovakvim situacijama ipak pričekati da se datum putovanja približi. Ako kompanija sama otkaže putovanje neposredno prije puta, imate pravo na povrat novca, no ako to napravite sami, ostat ćete bez novca koji ste dali za kartu. Savjet je pričekati i vidjeti kako će postupiti kompanija; ako baš ne želite ići, uvijek možete sami otkazati let neposredno prije.

Za destinaciju na koju trebam putovati dana je preporuka da se ne putuje, ali aviooperater ne želi otkazati let. Ako otkažem sam, imam li pravo na povrat?

Nažalost, ako želite povrat novca, aviokompanija sama mora otkazati let. Ako je destinacija doista proglašena nesigurnom i ne želite ići, otkazite

putovanje pa naknadno pokušajte od kompanije dobiti povrat novca, iako to nije zajamčeno.

Posebno sam uplatio let i smještaj u hotelu s opcijom non-refundable, a kako je aviokompanija u međuvremenu otkazala let, zanima me imam li pravo na povrat novca za smještaj?

Ne, hotel vam u takvom slučaju nije dužan vratiti novac, no pokušajte ga kontaktirati i vidjeti postoji li neka druga opcija na koju bi pristali, poput mijenjanja datuma ili povrata dijela novca.