

이 자료는 **6월 24일(월) 06시**부터 사용하시기 바랍니다.

배포일	2019년 6월 21일(금) (총 5쪽)	담당부서	시장조사국 국제거래지원팀
		담당자	박미희 팀 장 (043-880-5621) 김수산 조사관 (043-880-5625)

글로벌 숙박·항공 예약대행 사이트 ‘환급불가’ 상품 이용 주의
 - ‘부킹닷컴(Booking.com), ‘고투게이트(Gotogate)’ 관련 불만 해결 어려워 -

최근 해외여행 시 여행사의 패키지 상품을 이용하기보다 직접 항공, 숙박, 현지 일정 등 여행 전반을 계획하고 준비하는 소비자들이 늘고 있다.

한국소비자원(원장 이희숙)은 본격적인 여름 휴가철을 앞두고 자유여행을 준비하는 소비자들이 해외에 본사를 둔 글로벌 숙박·항공 예약대행 사이트를 이용하는 과정에서 불만과 피해가 발생하고 있어 주의가 필요하다고 밝혔다.

□ 2018년 글로벌 숙박·항공 예약대행 사이트 관련 소비자불만은 1,324건

최근 3년간(2017. 1.~2019. 5.) ‘국제거래 소비자포털’에 접수된 글로벌 숙박·항공 예약대행 사이트 관련 소비자 불만은 2017년 394건, 2018년 1,324건, 2019년 5월 기준 306건에 달했다. 이 중 ‘아고다’, ‘부킹닷컴’ 등 소비자불만 다발 상위 5개 업체** 관련 불만이 전체의 80.6%로 나타났다.

* 한국소비자원이 운영하는 국제거래 종합정보망으로 피해예방 정보 제공 및 소비자불만 해결을 지원

** 아고다(싱가포르), 부킹닷컴(네덜란드), 트립닷컴(중국), 고투게이트(스웨덴), 트래블제니오(스페인)

[해외 숙박·항공 예약대행 사이트 관련 소비자불만 현황]

(단위 : 건, %)

구 분	2017년	2018년	2019년 1월~5월	계
	건수(비율)	건수(비율)	건수(비율)	
해외 숙박·항공 예약대행	394(100.0)	1,324(100.0)	306(100.0)	2,024(100.0)
상위 5개 업체	299(75.9)	1,090(82.3)	243(79.4)	1,632(80.6)
기타 및 불명	95(24.1)	234(17.7)	63(20.6)	392(19.4)

□ '취소·환급 지연 및 거부'가 73.0%, '부킹닷컴'·'고투게이트' 관련 불만은 해결이 어려워 이용에 주의 필요

글로벌 항공·숙박 예약대행 사이트의 이용과 관련한 소비자불만은 '취소·환급 지연 및 거부'가 73.0%로 대부분을 차지하고 있다. 특히 '환급불가' 상품을 예약한 후 개인적인 사정에 의한 일정 변경 시 과도한 수수료가 부과되거나, 예약 취소 시 환급이 되지 않는다는 불만을 토로한 사례가 많았다.

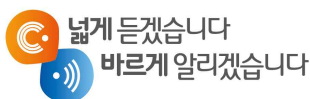
한편, 스웨덴 사업자 '고투게이트(Gotogate)'는 예약 후 이메일 등으로 전혀 연락이 닿지 않아 소비자의 불만을 야기하고, 소비자원의 해명 요청에도 응하지 않고 있다. 또한, 네덜란드 사업자 '부킹닷컴(Booking.com)'은 '환급불가' 조건의 상품에 대해 투숙 예정일이 수개월 남은 시점에도 숙박료 전액을 취소수수료로 부과하고, 소비자의 수수료 조정 요구도 전혀 받아들이지 않고 있어 이용 시 주의할 필요가 있다.

□ '환급불가' 상품 예약 시 거래 조건 등을 꼼꼼히 확인해야

글로벌 숙박·항공 예약대행 업체들은 대부분 해외 사업자들로 소비자피해 발생 시 해결이 어려운 경우가 많다. 특히 '환급불가' 상품을 예약한 경우 일정 변경 등이 생겨도 예약 내용을 바꾸거나 지급액을 환급받기 어려우므로 유의해야 한다.

한국소비자원은 숙박·항공 예약대행 사이트 관련 소비자 피해를 예방하기 위해 ▲예약대행사가 홈페이지를 통해 제시하는 거래 조건이 숙박업소나 항공사에서 제시하는 개별 거래조건보다 우선하기 때문에 예약대행사의 환급·보상 기준을 정확히 확인한 후 예약할 것, ▲결제 시스템 문제로 중복 결제가 발생할 경우 예약대행 사업자에게 신속히 해결을 요청할 것, ▲사업자 연락 두절 및 사이트 폐쇄 등의 문제가 발생할 경우 증거 자료를 모아 신용카드사에 차지백 서비스*를 신청할 것 등을 당부했다.

* 국제거래에서 소비자가 피해를 입은 경우 신용카드사에 이미 승인된 거래를 취소 요청할 수 있는 서비스



위 자료를 인용하여 보도할 경우에는
출처를 표기하여 주시기 바랍니다.
www.kca.go.kr



< 불임 >

1 소비자 불만 유형

(단위 : 건, %)

불만 유형	2017	2018	2019.1~5	계
	건수(비율)	건수(비율)	건수(비율)	
취소·환급 지연 및 거부	243(61.7)	1,069(80.7)	165(53.9)	1,477(73.0)
위약금·수수료 부당 청구 및 가격 불만	51(13.0)	68(5.1)	82(26.8)	201(9.9)
계약불이행(불완전 이행 포함)	18(4.6)	103(7.8)	17(5.6)	138(6.8)
결제 시스템 관련(중복 결제)	51(13.0)	48(3.6)	24(7.8)	123(6.1)
표시·광고	12(3.0)	9(0.7)	5(1.6)	26(1.3)
사업자 연락 두절·사이트 폐쇄	7(1.7)	7(0.6)	2(0.7)	16(0.8)
기타·단순문의	12(3.0)	20(1.5)	11(3.6)	43(2.1)
계	394(100.0)	1,324(100.0)	306(100.0)	2,024(100.0)

2 소비자 불만 사례

<사례1> 숙박예정일이 3개월 이상 남았음에도 환급불가 조건을 이유로 환급 거부

K씨는 2019.1.27. 글로벌 숙박 예약대행 사이트를 통해 2019.6.5. ~ 6.9. 4박 5일 일정으로 사이판의 한 리조트를 예약하고 약 93만원을 지불함. 이후 개인적인 사정으로 인해 2019.2.8. 사업자 측에 예약 취소를 요청했으나, 숙박 예정일까지 충분한 기간이 남았음에도 환급 불가 상품이라는 이유로 환급을 거부함.

<사례2> 항공권 정보 변경 시 과도한 수수료 부과

L씨는 2019.4.19. 글로벌 항공권 예약대행 사이트를 통해 2019.5.6. 몽골 울란바토르에서 출발해 러시아 모스크바로 향하는 항공권을 구입하고 약 55만원을 결제함. 이후 L씨가 항공권 일정 변경을 요청하자 사업자가 변경 수수료로 약 13만원을 요구하여 지급함. 이후 사업자가 다시 항공권 변경 수수료가 변동되었다며 약 58만원을 추가로 지급할 것을 요구함. 이에 소비자는 변경 수수료가 항공권 구입가를 초과하는 것은 부당하다고 주장하며 기 지급한 변경 수수료 13만원의 반환을 요구했으나, 사업자 측은 수수료 반환을 거부함.

<사례3> 호텔 예약 후 현장에서 체크인을 하려고 했으나 일부 예약 누락으로 재결제

B씨는 2019.1.29. 글로벌 숙박 예약대행 사이트를 통해 2019.2.5. ~ 2.7. 2박 3일 일정으로 터키 이스탄불의 호텔 룸 2개를 예약하고 약 32만원을 결제함. B씨는 투숙 예정 당일, 현장에서 가족들과 함께 체크인을 하려했으나, 예약대행 사이트 측의 실수로 방이 1개만 예약된 것을 알게 됨. 이에 소비자는 현장에서 예약이 누락된 방 1개의 숙박비 약 16만원을 다시 지급한 후 예약대행 업체 측에 중복 결제한 숙박료의 환급을 요청했으나 거부당함.

<사례4> 호텔 예약 결제 과정에서 발생한 오류로 인한 중복결제 피해

Y씨는 2019.4.28. 글로벌 숙박 예약대행 사이트를 통해 프랑스 파리에 위치한 호텔을 예약함. 예약 결제 과정에서 오류가 발생해 결제에 실패했다고 생각한 Y씨는 재결제를 진행함. Y씨는 이를 후 사업자 측으로부터 각기 다른 두 개의 예약번호가 발급된 것을 확인했고, 카드 결제내역에 약 46만원이 두 번 결제된 것을 알게 됨. 소비자는 사업자 측에 중복 결제된 건에 대한 취소를 요청했으나, 환급 불가 상품이기 때문에 취소할 경우 지급액 전액을 위약금으로 부과한다고 함.

<사례5> 예약대행 업체의 일방적인 예약 취소 후 잠적 및 사이트 폐쇄

D씨는 2018.10.1. 글로벌 숙박 예약대행 사이트를 통해 말레이시아 코타키나 발루에 있는 리조트를 예약하고 약 94만원을 결제함. 2018.12.9. 사업자 측으로부터 일방적 예약 취소와 함께 숙박료에 상응하는 금액을 바우처로 제공받음. 그러나 2019.1. 사업자의 사이트 폐쇄 및 잠적으로 인해 지급 받은 바우처를 사용할 수 없게 됨.

<사례6> 고객센터와 전혀 연락이 닿지 않는 항공 예약대행 업체

J씨는 2019.6.4. 글로벌 항공권 예약대행 사이트를 통해 일주일 뒤 출국하는 항공편을 구입함. 이후 일정 변경을 위해 고객센터로 수차례 전화를 했으나 연결이 되지 않았고, 이메일로 문의하니 전화로 상담하라는 회신을 받음.

- 숙박·항공 예약대행 홈페이지를 통한 숙박·항공편 예약 시, 예약대행 홈페이지에서 제시하는 거래 조건이 숙박업소나 항공사의 개별 거래조건보다 우선하기 때문에 반드시 예약대행 사이트의 환급·보상기준을 확인한다.
- 저렴한 가격의 숙박·항공 상품의 경우 예약 변경 시 과도한 수수료를 요구하거나, 예약 취소 요청 시 환급이 불가능한 경우가 많으므로 주의한다.
- ※ 예약 당시 '취소·환급 불가' 조건이 명시된 상품은 숙박 예정일이나 출국 예정일이 상당히 남은 경우에도 환급이 어려움.
- 숙박업소 관련 최신 정보(호텔 위치, 호텔 정책·규정 등 변경 여부) 확인을 위해 최근에 기록된 숙소 이용후기 등 다른 이용객 정보를 참조한다.
- 예약 시스템 문제로 인한 중복 결제나 과도한 위약금이 부과되는 피해를 입은 경우 신속히 숙박·항공 예약대행사 측에 이의를 제기하고, 원만하게 해결되지 않을 경우 거래내역, 사업자와 주고받은 이메일 내역 등 객관적인 입증자료를 준비해 한국소비자원이 운영하는 '국제거래 소비자포털(<http://crossborder.kca.go.kr>)'에 접수하거나 신용카드사에 '차지백 서비스*'를 신청한다.
- * 국제거래에서 소비자가 피해를 입은 경우 신용카드사에 이미 승인된 거래를 취소 요청할 수 있는 서비스
- ※ 단, 고투게이트 등 일부 사업자는 소비자원의 업무 협조 요청에도 응답하지 않는 경우가 있다. 이 경우 소비자 개인이 지속적으로 사업자 측에 문제해결을 촉구해야 하며, 필요한 경우 '국제거래 소비자포털'에서 언어(영어) 지원을 받을 수 있다.
- 사업자 연락두절 및 사이트 폐쇄 등의 문제가 발생할 경우에도 증거 자료를 모아 신용카드 차지백 서비스를 신청한다.
- * 세부내용은 '국제거래 소비자포털(<http://crossborder.kca.go.kr>)'의 "해외직구-가이드라인-차지백 서비스 가이드" 참고