

 한국소비자원 Korea Consumer Agency	<h1>보도자료</h1> <p>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p>	 페이스북 @kcanews  인스타그램 @kca.go.kr	
<p>이 자료는 7월 11일(목) 06시부터 사용하시기 바랍니다.</p>			
배포일	2019년 7월 10일(수) (총 2쪽)	담당	분쟁조정사무국 조정1팀 정혜운 팀장 (043-880-5931) 조광희 대리 (043-880-5937)

소비자분쟁조정위원회, “항공권 취소수수료 면제 약관을 미고지한 여행사에 손해배상” 결정

해외여행이 늘면서 소비자가 여행사를 통해 항공권을 구입한 후 예기치 못한 질병으로 인한 수술, 입원 등으로 항공권을 취소하는 경우에 취소수수료를 둘러싼 분쟁이 적지않게 발생하고 있다.

한국소비자원 소비자분쟁조정위원회(위원장 신종원)는 ‘소비자가 질병으로 항공권을 취소하면서 기지급한 취소수수료의 배상을 요구’한 사건에서 여행사가 항공사의 항공권 취소수수료 면제 약관을 소비자에게 미리 고지하지 않았다면 여행사가 소비자에게 취소수수료 상당액을 배상해야 한다고 결정했다.

국토교통부 「항공교통이용자 보호기준」(고시 제2017-1035호)에 따르면 여행업자가 전자상거래로 항공권을 판매하는 경우 계약체결 전에 비용의 면제조건을 항공교통이용자에게 고지하도록 되어 있다.

사건 개요

A씨는 2018. 3.경 B여행사 홈페이지를 통해 C항공사의 왕복항공권을 구입하고 한달 뒤 수술이 필요한 질병이 발생해 B여행사에게 항공권 구입 취소를 요청했으며, B여행사는 항공사 취소수수료 330,000원을 부과함.

이후 A씨는 C항공사 약관에 따르면 질병으로 인해 탑승할 수 없는 경우 승객이 여행 가능한 날짜로 유효기간을 연장할 수 있고, 환급에 관한 규정은 고객센터 상담원을 통해 전달받을 수 있다고 규정되어 있음을 알게 됨.

C항공사 고객센터 상담원은 질병의 경우 취소수수료가 면제되나 이미 A씨의 항공권 취소 처리가 완료되어 취소수수료 환급이 어렵다고 답변했고, 이에 신청인은 B여행사에게 위 취소수수료 환급을 주장했으나 B여행사는 이를 거절함.

위 사건에서 여행사는 항공사마다 취소수수료 면제 약관이 다르기 때문에 항공권 판매 당시 이를 일일이 소비자에게 고지하기 어렵다고 주장했다. 그러나 소비자분쟁조정위원회는 취소수수료가 면제되는 조건은 계약 체결의 중요한 내용이므로 여행사는 계약 체결 전 소비자에게 이를 고지해야 할 의무가 있다고 판단했다.

이번 조정결정은 소비자에게 항공권 취소수수료 면제 조건에 대해 정확히 알리지 않았던 여행사의 부당한 관행에 제동을 걸어 소비자의 권익을 대변했다는 점에서 그 의의가 있다.

소비자분쟁조정위원회는 항공을 이용한 여행객의 수가 날로 증가하고 있는 만큼 여행자의 정당한 권리가 보호될 수 있도록 앞으로도 지속적으로 관심을 갖고 노력하겠다고 밝혔다.

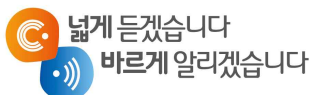
또한 소비자들에게도 항공권을 구입할 때나 질병 등의 사유로 항공권을 취소할 때 항공사의 취소수수료 부과 정책에 관심을 가지고 살펴볼 것을 당부했다.

<국내 운항 주요 항공사* 질병 관련 항공권 취소수수료 면제(감면) 여부>

구분	항공사	면제 약관	면제 범위	제출 서류 및 기타
1	대한항공	X	-	개별적 사유 검토
2	아시아나항공	X	-	개별적 사유 검토, 국가적 질병, 재난, 재해(메르스 등) 시 면제
3	제주항공	O	본인 및 동행 직계 가족 1인	가족관계 증명서, 진단서(탑승 불가 등 내용 포함)
4	진에어	O	본인 및 직계 가족 1인	가족관계 증명서, 진단서(탑승 불가 등 내용 포함)
5	티웨이항공	O	본인 및 동반 가족 1인	가족관계 증명서, 진단서 * 입원 시, 법정 1군 감염병(전염병) 또는 국가 재난 사태 선포된 기타 질병의 경우 적용
6	이스타항공	O	본인 및 직계 가족	가족관계 증명서, 진단서(탑승 불가 등 내용 포함) * 중대 질병으로 수술/입원, 법정 전염성 또는 질병관리본부 발표 질병
7	중국동방항공	O	본인 및 동행인 2인	진단 증명서(탑승 불가 등 내용과 도장 포함) 또는 진단서, 병력, 입원 증빙 등의 원본과 복사본 및 치료 기과의 병원비용 영수증 및 복사본
8	중국남방항공	X	-	의료증명 시 예약 변경만 가능
9	에어서울	O	본인 및 직계 가족 1인	가족관계 증명서, 진단서(여행 불가 등 내용 포함)
10	비엣젯항공	O	본인(가족은 일부 감면)	병원비지출영수증(직인포함)칼라스캔본, 의사소견서, 진단서(영문)칼라스캔본, 탑승 불가 소견 포함, 여권 사본, 주민등록등본(영문 필요), 가족관계증명서(영문 공증, 칼라스캔본 필요), 입퇴원확인서(필요시)

* 2018년 국내 공항 출발·도착 여객 수 기준 상위 10개 항공사 (한국공항공사, 인천국제공항공사 통계 참조)

※ 소비자분쟁조정위원회는 「소비자기본법」 제60조에 따라 소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁을 조정하기 위하여 한국소비자원에 설치되어 있으며 소비자와 사업자가 조정결정을 수락하면 재판상 화해의 효력이 발생함.



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

