

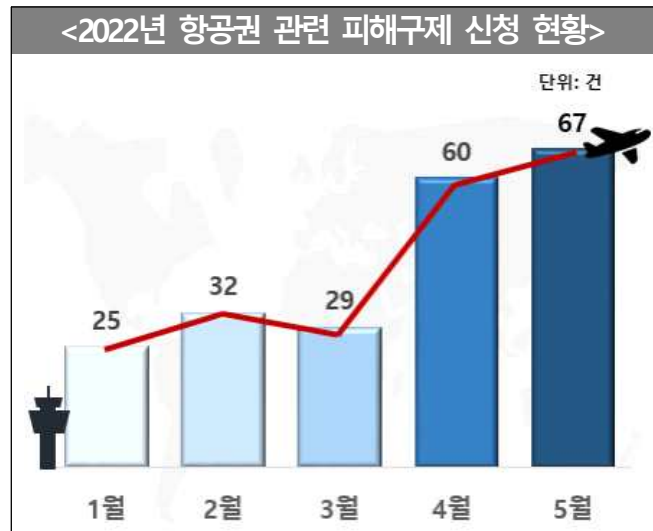
 한국소비자원 Korea Consumer Agency		<h1>보도자료</h1> <p>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p>		 페이스북 @kcanews  인스타그램 @kca.go.kr	
이 자료는 7월 18일(월) 06시부터 사용하시기 바랍니다.					
배포일	2022년 7월 15일(금) (총 5쪽)	담당부서	경기지원 문화여행팀		
		담당자	정고운 팀 장 (031-370-4731) 방효은 대 리 (031-370-4735)		

여행수요 늘면서 항공 운항 취소·변경에 따른 피해 증가

- 항공 운항 정보를 사전에 반드시 확인해야 -

최근 출입국과 관련한 코로나19 방역 조치의 완화로 해외여행 수요가 급증하면서 항공권 관련 소비자피해가 늘어나고 있다.

한국소비자원(원장 장덕진)에 2022년 1월부터 5월까지 접수된 항공권 관련 피해구제는 총 213건으로 매일 증가하는 추세이다. 특히, 정부의 방역 조치 완화 시점인 4월에는 60건이 접수되어 전월 대비 2배 증가했다. 본격적인 휴가철이 다가오면서 소비자피해가 더욱 증가할 것으로 예상되므로 주의가 필요하다.



□ 방역 정책이 변화되면서 소비자피해 유형과 요인도 다소 달라져

최근 발생하는 소비자피해 유형은 코로나19 발생 이전과 다소 다른 양상을 보이는 것으로 나타났다. 이는 여행수요는 급증하는 반면, 팬데믹에 따른 여객 수요의 감소로 인해 여객 노선이 축소 운항 되고 여행업계 인력이 충분히 회복 되지 않은 상태에서 영업이 이루어지고 있기 때문으로 보인다.

유형1 대체 항공편 지연 등 운항 취소로 인한 피해 발생해

코로나19 발생 이전의 항공 운항 취소·지연은 주로 항공기 안전 문제나 기상 사정 등으로 인해 발생했다면, 최근에는 정기 노선이 회복되지 못하거나 대체 노선의 부족 등이 주된 이유로 나타났다.

항공 운항이 취소되는 경우, 코로나19 이전(2019년)에는 계약된 일정에서 24시간 이내 항공편이 제공되는 것이 보통이었으나 최근에는 2일에서 최대 7일까지 일정이 변경되는 경우가 있었다. 또한 대체 항공편을 경유 노선으로 제공하여 비행시간이 늘어나는 피해도 발생하고 있다.

특히 최근 항공권 가격이 인상되는 상황에서 소비자가 항공권을 계약했을 때와 운항 취소로 새로운 항공권을 다시 발권할 때 항공권에 가격 차이가 발생하여 소비자의 비용 부담이 증가하는 등의 손해가 나타나는 경우도 있었다.

한편, 소비자가 항공권의 왕복 노선이나 경유 노선 등을 각각 다른 항공사 또는 여행사를 이용하여 계약하는 경우, 일부 노선의 운항 취소로 정상 운행하는 다른 노선을 이용하지 못하더라도 배상을 받지 못하는 사례도 발생하고 있어 계약 시 소비자의 주의가 필요하다.

유형2 여행사의 인력 부족으로 주요 정보 고지 지연에 따른 피해 발생해

코로나19로 인해 인력을 감축한 여행사가 소비자에게 항공권과 관련한 주요 정보를 신속하게 안내하지 않아 소비자피해가 발생한 사례도 있었다.

이는 여행사가 항공사의 항공편 운항 취소 정보를 소비자에게 신속하게 전달하지 않아 소비자가 여행 일정을 급하게 변경하고 추가 비용을 지급하는 피해 등이었다.

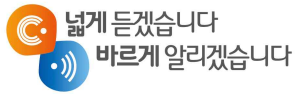


유형3 코로나19 서류 미비로 항공기 탑승 거부당한 사례도 있어

국가마다 코로나19 방역 정책에 차이가 있으므로 소비자는 이를 사전에 확인하고 항공권을 구매해야 한다. 그러나 접수 건 분석 결과, 소비자가 코로나19 관련 서류를 준비하지 못해 항공기 탑승을 거부당하거나 항공권 구매 전 입국 국가의 비자 및 출입국 정책을 확인하지 못하고 계약하여 수수료를 부담하고 취소하는 사례가 있었다.

□ 항공 운항 일정을 반드시 확인해야

한국소비자원은 항공권 관련 소비자피해 예방을 위해 ▲여객기 공급 등이 코로나 19 이전 상황으로 회복되기 전까지는 항공 운항 취소, 변경이 잦을 수 있으므로 여행 2~3주 전 운항 일정을 확인할 것, ▲가능하면 같은 항공사나 여행사에서 항공권을 발권하여 운항 취소 등으로 인한 피해를 최소화할 것, ▲방문 국가의 코로나19 정책을 확인 후 항공권을 구매할 것, ▲탑승에 필요한 서류를 사전에 준비할 것을 당부했다.



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



1 주요 소비자피해 사례

□ 항공권 계약 관련 소비자상담 및 피해구제 신청 증가

- 2022년 항공권 계약 관련 피해구제 신청은 매월 증가하는 추세로 정부의 코로나19 방역 완화 조치가 있었던 4월을 기점으로 2배 증가함.

[2022년 월별 항공권 계약 관련 피해구제 신청 현황]

(단위: 건)

연도	1월	2월	3월	4월	5월	계
소비자상담	180	175	267	326	375	1,323
피해구제	25	32	29	60	67	213

* 품목 분류 중 '항공여객운송서비스'로 접수된 건 기준

□ 피해 사례

- (사례1) 항공편 일정 변경으로 발생한 손해배상 요구

A씨는 2022.3월경 2022.7.17. 21:00 출발 예정인 라스베이거스 직항 노선 항공권을 구매하였으나 항공편이 2022.7.17. 14:10으로 일정 변경됨. A씨는 변경된 일정의 항공편은 탑승할 수 없어 이의제기하니 항공사에서 2022.7.18. 출발 대체 항공편을 제공한다고 함. 그러나 대체 항공편은 경유 노선 항공권이기에 신청인은 이에 대한 배상을 요구함.

- (사례2) 항공편 운항 취소로 인한 새로운 항공권 비용의 배상 요구

B씨는 2022.3월경 2022.5.22. 출발 예정인 항공권을 구매하고 여행에 필요한 숙소, 차량을 예약함. 그러나 해당 항공편은 운항 취소되었고 이에 신청인은 새로운 항공권 구매 및 호텔, 차량 일정 변경에 따른 금전적 손해가 발생하여 배상을 요구함.

- (사례3) 여행사의 정보 고지 지연으로 발생한 피해배상 요구

C씨는 2022.4월경 여행사를 통해 2022.6.2. 출발하는 항공권을 구매함. 해당 항공편은 2022.5.25.자로 운항 취소되었으나 여행사에서 해당 정보를 신청인에게 안내하지 않음. 신청인은 출발이 임박한 시점에서 다른 항공권을 최초 항공권보다 비싸게 구매하여 여행사에 항공권 차액 배상을 요구하였으나 여행사가 거부함.

- (사례4) 여행지 출입국 정책 변동에 따른 항공권 취소 요구

D씨는 2022.5월경 일본 여행을 위해 항공권을 구매함. 다음 날 일본은 단체여행객만 관광 목적으로 입국이 가능함을 확인하고 항공권 취소 및 환급을 요구하였으나 취소 수수료가 과도하게 부과됨.

2 소비자 주의사항

- **출국일 전 항공 스케줄의 변동이 있는지 확인한다.**
 - 각국의 방역 정책에 따라 항공 운항 취소·변경 가능성이 존재하므로 이를 유념하여 여행 계획을 세운다.
- **가능하면 항공권을 같은 항공사, 여행사에서 발권한다.**
 - 항공편 운항 취소로 인한 피해를 최소화하기 위해 분리 발권을 지양한다.
- **항공권 구매 전, 여행지의 코로나19 관련 출입국 정책을 확인한다.**
 - 소비자 사정으로 항공권을 취소할 경우, 취소 수수료가 높게 책정되는 경우가 있으므로 계약 전 여행지의 출입국 정책을 꼼꼼히 확인하고 계약한다.
- **항공편 탑승에 필요한 코로나19 관련 서류를 사전에 준비한다.**
 - 출·도착지의 비자, 코로나19 관련 서류를 준비하지 못해 항공편을 탑승하지 못하는 상황이 발생하는 경우가 있고 서류 준비는 소비자에게 책임이 있으므로 사전에 꼼꼼히 준비한다.
- **항공사, 여행사 등의 연락처를 소지한다.**
 - 여행지에서 항공편의 갑작스러운 일정 변경에 대비하여 항공사, 여행사 및 현지에 예약한 숙소, 편의시설 등의 연락처를 소지한다.

※ 자율적인 분쟁 해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 '1372소비자상담센터(국번없이 1372, www.con.go.kr)' 또는 '소비자24(모바일앱, www.consumer.go.kr)'를 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.