



| | | | |
|--|---|--|--|
|  한국소비자원 Korea Consumer Agency | <h1>보도자료</h1> <p>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p> | 2018 평창 동계올림픽대회 및 동계패럴림픽대회 하나 된 열정 하나 된 대한민국  | |
| 이 자료는 즉시 사용하시기 바랍니다. | | | |
| 배포일 | 2018년 1월 10일(수) (총 3쪽) | 담당부서 | 시장조사국 국제거래지원팀 |
| | | 담당자 | 박미희 팀장 (043-880-5621) 장종희 대리 (043-880-5623) |

한국소비자원, 「해외 항공·호텔 예약 가이드」 배포

- 예약부터 현지 이용까지 단계별 유의사항 제공 -

최근 해외 사이트에서 직접 항공권과 호텔을 예약한 후 예약 취소시 과도한 수수료를 부과하는 피해에서부터 항공편 운송 지연, 호텔 이용 불가 등 다양한 피해가 발생하고 있어 소비자들의 각별한 주의가 요구된다.

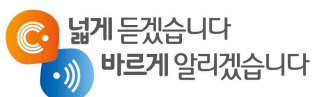
2017년 11월말 현재 해외 항공·호텔 관련 소비자 상담*은 총 4,646건으로서 2016년보다 47.8% 증가했다.

* 연도별 접수현황: ('15년) 2,454건 → ('16년) 3,144건 → ('17년 11.30.까지) 4,646건

한국소비자원은 해외 항공·호텔 이용 관련 소비자피해를 사전에 방지하고자, 상담 사례를 바탕으로 주요 피해유형, 예약 단계별 유의사항 및 대응방안을 정리한 「해외 항공·호텔 예약가이드」를 제작·발표했다.

인포그래픽을 이용해 리플릿(28p) 형태로 제작된 동 예약 가이드는 한국관광공사, 해외 항공·호텔 예약 사이트 등에서 소비자 피해예방 정보로 활용될 예정이며, 한국소비자원이 운영하는 ‘국제거래 소비자포털’ 홈페이지에서도 확인 가능하다.

한국소비자원은 “겨울방학을 맞아 해외여행을 계획하는 소비자들이 늘어날 것으로 예상 된다”며 여행 계획 시 「해외 항공·호텔 예약 가이드」를 꼼꼼히 확인하고 ‘국제거래소비자포털(<http://crossborder.kca.go.kr>)’ 홈페이지를 통해 소비자 피해 예방정보를 숙지할 것을 당부했다.



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



붙임

「해외 항공·호텔 예약가이드」 주요내용

□ 해외 항공권 변경·취소

<피해사례>

A씨는 해외 항공권 예약사이트에서 홍콩 왕복항공권을 46만원에 구입함. 날짜를 잘못 선택하여 결제 직후 환불을 요청하였으나, 예약사이트는 전체 금액 중 항공사에서 환불하였다는 세금 8만원만 환불해 줌.

<주의사항>

- 해외 항공권 예약사이트의 경우, 국내 예약사이트와 달리 소비자의 사정(단순 변심, 과실 등)에 의한 예약 취소를 인정하지 않거나 취소 수수료를 과다하게 청구하는 경우가 많음.
 - * 항공사 수수료와 별도로 예약사이트 취소수수료도 부과되므로 모두 확인해야 함.
 - * 일부 사이트는 '취소보호 보험'을 옵션으로 판매하므로 구매시 검토하는 것이 좋음.
- 한글로 표시된 사이트라도 해외 소재 사업자라면 국내 법률 적용(청약철회 등)이 현실적으로 어려우므로 주의함.

이용 Tip

- √ 이용하려는 해외 항공권 예약사이트가 소비자의 청약철회권을 인정하는지 여부 및 행사방법 등에 대해 꼼꼼히 확인하도록 함.
- √ 환불불가 상품의 경우, 보다 신중한 구매가 필요함.

리플릿

01 항공 Airline

3 변경·취소 단계 주요 피해



주의사항

해외 예약사이트는 국내 예약사이트와 달리 소비자의 사정(단순 변심, 과실 등)에 의한 예약 취소를 인정하지 않고, 취소 수수료를 과다하게 청구하는 경우가 많음

한글로 표시된 사이트라도 해외 사업자라면 국내 법률 적용(청약철회 등)이 현실적으로 어려우므로 주의 필요



Tip

- 해외 항공권 예약사이트에서 소비자의 청약철회권을 인정하는지의 여부 및 청약철회권 행사방법 등에 대한 사항을 소비자가 꼼꼼히 확인
- 환불 불가 상품의 경우, 결제 및 취소 요청 시점과 무관하게 계약 체결 이후부터 환불 불가하므로 보다 신중한 구매가 필요



주의사항

항공 일정은 정부기관의 영향, 요구, 연휴, 항공사 사정에 따라 변경될 수 있음

항공 예약사이트 예약 내역에 확인되지 않거나, 예약 직후 일정 확인되었던에도 출항 시점에 일정을 재확인해야 함



Tip

- 통상 항공사 사정으로 여정 변경 시 예약 사이트에서 안내 메일을 발송하므로 예약 시 입력한 이메일을 수시로 체크해야 함
- 예약사이트 '예약 내역'에는 변경 사항이 반영되지 않는 경우도 있고, 간혹 항공사의 사정이나 기상여건으로 인해 항공기 운항 자체가 취소되거나 변경되는 일이 있으므로, 탑승 72시간 전 항공사에 재확인(Reconfirm)을 받아 만약의 상황에 대비하는 것이 좋음

□ 해외 호텔 검색 및 취소

<피해사례>

B씨는 해외 호텔 예약사이트에서 8개월 후 이용할 호텔을 계약한 후 더 저렴한 호텔을 발견하여 예약취소 및 환불을 요청했으나 환불불가 상품이라는 답변을 받음. 상품 계약시 '환불불가' 표시를 확인하지 못하여, 해당내용을 재확인해보니 마우스 커서를 대었을 때만 영어로 환불불가 사항이 별도 안내창으로 작게 뜸. 해당 사이트에서는 B씨의 항의 며칠 뒤에 한글로 '환불불가' 메시지가 뜨도록 사이트를 수정함.

<주의사항>

- 국내 소비자들이 많이 이용하는 호텔 예약 사이트별 또는 호텔별로 거래조건, 가격, 제한 사항 표시 방법이 상이하므로 꼼꼼히 살펴보아야 함.
 - ⇒ 동일한 호텔 내에도 방의 크기와 종류, 방의 층수, 성수기/비수기, 예약시점 (early bird), 조식, 와이파이 비용 등의 조건에 따라 가격 및 제한사항이 상이함.
- 특히, 취소환불은 매우 중요한 예약조건임에도 구체적인 내용이 숨겨져 있거나 시각적으로 부각되어 있지 않은 경우가 많아 주의가 필요함.
 - ⇒ 무료취소가 가능한 객실과 환불불가 상품의 가격이 동일하거나, 환불불가 상품이 오히려 더 비싼 경우도 있어 세심한 관찰이 요구됨.
- '정가 및 '할인율은 예약 사이트별로 다를 수 있고, 제휴 할인코드 적용, 할인 행사 기간 등 다양한 조건에 따라 가격은 수시로 변동됨.
- '특가상품', '모바일 할인', '가성비', '최저요금'이라고 표시된 상품보다 더 저렴한 요금이 있을 수 있으므로 '취소기한'을 확인하도록 함.

이용 Tip

- √ 호텔 객실 가격 비교 및 선택 시 취소·환불 관련 정보(환불 및 변경 가능 여부, 무료 취소기한 등)를 꼼꼼히 확인해야 함.
- √ 최종 호텔 이용금액은 객실 요금 외 세금, 봉사료 등이 포함되므로 최종 페이지에서 요금에 포함된 사항과 포함되지 않은 사항을 확인한 후 비교·선택해야 함. 일부 호텔은 현장에서 도시세 등을 추가 결제하도록 하고 있어 유의해야 함.
- ⇒ 각종 비용을 포함한 최종 금액 확인 및 비교 필요