



워라벨, 소확행을 위해 떠나는 여행 소비자문제 미리 알고 대처하기

한국관광공사에 따르면, 2018년 해외여행 인구수가 2,869만6천명으로 2017년 대비 약 8.3% 증가하였다고 한다. 워라벨(Work-life balance, 일과 삶의 균형), 소확행(小確幸 : 작지만 확실한 행복)등 개인의 삶의 질을 추구하는 소비자들이 증가하면서 행복한 여가를 위한 국외여행인구가 해마다 늘고 있다.

또 문화관광연구원과 문화체육관광부 조사결과에 따르면, 2019년 상반기 국내 15세 이상 국민의 월평균 국내 여행 경험률은 53.6%로 2018년 상반기의 51.2% 보다 2.4%p 증가했고, 2019년 상반기 국민 1인당 평균 국내 여행 횟수가 3.67회로, 2018년 상반기 3.35회보다 0.32회 늘어난 것으로 나타났다. 이러한 결과는 앞으로 여행 관련 소비자문제 또한 지속적으로 증가할 가능성이 높다고 볼 수 있겠다.

여행과 관련한 소비자문제를 보면, 여행 예약 후 예기치 못한 질병이나 사고로 부득이하게 여행을 취소하는 경우, 또 항공편의 갑작스러운 결항과 출발 지연, 여행 현지에서 일정표와 다른 여행을 하는 경우 그리고 여행지에서 구입한 상품의 하자 발생 등 여러 유형이 있다. 소비자는 여행상품 계약 시 가격은 물론이고 여행일정, 옵션사항과 같이 세부적인 계약조건을 꼼꼼히 살핀 후 여행상품을 구매하는 것이 필요하다.

현지 가이드가 안내한 상점에서 구매한 상품에 하자가 발생해 배상 청구

베트남 패키지여행 중, 현지 가이드의 안내로 방문한 상점에서 80만원 상당의 건강식품을 구매하였다. 1병에 2개월분 60캡슐, 4병 1박스 제품이다. 집에 돌아와서 바로 먹기 시작했고, 1주일 후 병이 비어보여서 캡슐을 다시 세어보니 40캡슐밖에 되지 않았다. 여행사에 문의했더니 현지가이드에게 직접 연락해 환불받으라고 했으며 더 이상 전화를 받지 않는다고 상담실에 피해구제를 요청해 왔다.

상담결과

국외여행표준약관 제3조(여행사와 여행자 의무)①항에 따르면 “여행업자는 여행자에게 안전하고 만족스러운 여행서비스를 제공하기 위하여 여행알선 및 안내, 운송, 숙박 등 여행계획의 수립 및 실행과정에서 맡은 바 임무를 충실히 수행하여야”한다고 명시하고 있다. 또 “여행업자는 여행 출발 시부터 도착 시까지 여행업자 본인 또는 그 고용인, 현지여행업자 또는 그 고용인 등이 규정한 여행업자 임무와 관련하여 여행자에게 고의 또는 과실로 손해를 가한 경우 책임을 지도록 규정하고 있다.

상담실에서는 표준 약관을 근거로 여행사에게 직접 소비자 불만을 처리하도록 권유하고, 소비자가 구매한 상품을 수거하여 피해 내용을 확인 후 절차에 따라 피해를 배상해주도록 하였다.

질병발생 시 의사의 진단과 소견서를 근거로 계약 해지 요구

소비자는 남편과 함께 서유럽 여행 패키지 상품을 계약하고 480만원을 지불하였다. 여행출발 4일 전, 부부는 감기 몸살로 병원진료를 받게 되었다. 진료 중 여행 얘기를 듣게 된 의사가 부부 모두 고혈압이고, 특히 남편은 전정신경염의 병력이 있으니 장기 해외 여행은 가지 않는 게 좋겠다고 조언하였다. 소비자는 그날 바로 진단서를 발급받아 여행사에 제출하면서 질병으로 인해 여행참가가 불가능하니 위약금 없이 해지해 달라고 요구하였다. 그러나 여행사는 소비자의 경우 위약금 없이는 해지가 불가능하다고 주장하였다. 소비자는 의사의 판단으로 진단서를 제출했는데도 여행사가 위약금을 청구하는 것은 부당하다며 중재를 요청하였다.

상당결과

여행사가 해당여행을 진행하면서 교부한 「국외여행 표준약관 및 특별약관」 제15조에는 여행자는 질병 등 신체에 이상이 발생하여 여행참가가 불가능한 경우 여행계약을 해제할 수 있도록 규정하고 있다.

여행사는 항공사 등과 같이 검토한 바, 소비자 부부가 제출한 진단서의 질병 내용은 여행불가 사유로 인정하기 어렵다고 주장하였다. 그러나 상당실은 남편의 전정신경염이 심각한 어지럼증을 동반하여 국외여행이 불가하다는 의사의 소견서를 첨부하여 계약을 해제하도록 하고, 소비자에게 여행금액 일부를 환급해주도록 중재하여 처리하였다.

기체 결함으로 항공시간이 5시간 지연돼 심야에 귀가 시 발생한 택시비 청구

제주도를 여행 후, 제주-김포 간 항공기에 탑승할 예정이었으나 기체 결함으로 항공기가 5시간 이상 지연 출발하였다. 소비자는 예정대로 출발했다면 버스로 귀가했겠지만, 비행기가 5시간 이상 지연되는 바람에 늦은 저녁 공항에 도착하게 되었고, 버스가 끊겨 택시를 탈 수 밖에 없었다고 한다. 소비자는 택시비가 4만 원 넘게 나오자 항공사에 배상을 요구하게 되었다.

항공사는 운항 전 항공기에 대한 정비절차를 모두 진행했는데도 미처 발견하지 못한 결함으로 항공기 운항이 지연된 것으로 이는 불가항력적인 사유에 해당되어 소비자피해를 책임질 수 없다고 했다며 피해구제를 요청하였다.

상당결과

항공(국내여객)소비자분쟁해결기준에 따르면, 항공기 운송지연이 발생할 경우 항공사는 적정숙식비와 경비를 부담토록 규정하고 있다. 다만, '국토교통부에서 정하고 있는 항공기점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접속관계, 안정운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외한다.' 라고 되어 있다.

상당실에서 확인한 결과 항공기 탑승 직전 엔진결함이 발견되어 부득이하게 정비가 필요했음이 확인되었다. 그러나 항공기 연착으로 소비자 불편을 겪은 점을 감안하여 소비자에게 교통비의 일부를 배상하는 것으로 처리하였다.

소비자 주의사항

- 국외여행 시 외교부 홈페이지를 통해 여행지가 안전지역인지를 확인한다.
- 여행 계약 시 가격뿐만 아니라, 여행일정, 조건 등을 꼼꼼히 확인하고 계약서는 반드시 프린트하여 보관한다.
- 특약이 적용된 여행상품을 계약할 경우 계약해제 시 과도한 취소수수료를 부담할 수 있으므로 계약체결 전 특약 사항을 반드시 확인한다.
- 부득이하게 여행 계약을 취소 시에는 신속히 결정하여 위약금을 줄인다.
- 여행 현지에서 문제가 발생한 경우는 관련 입증자료를 잘 확보해 둔다.

