

 한국소비자원 Korea Consumer Agency		<h1>보 도 자 료</h1> <p>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p>		 페이스북 @kcanews  인스타그램 @kca.go.kr	
이 자료는 5월 7일(목) 06시 부터 사용하시기 바랍니다.					
배포일	2020년 5월 6일(수) (총 4쪽)	담당부서	시장조사국 국제거래지원팀		
		담 당 자	정고운 팀 장 (043-880-5621) 유민우 조서관 (043-880-5628)		

해외 여행사 ‘Travelgenio, Travel2be’ 소비자피해 주의

한국소비자원(원장 이회숙)은 최근 스페인 소재 여행사 (글로벌 OTA)인 ‘Travelgenio, Travel2be’에 대한 소비자 불만이 급증하고 있다며 주의를 당부했다.

* Travelgenio와 Travel2be는 같은 모회사의 계열사임.



□ ‘Travelgenio, Travel2be’ 관련 상담 2019년 대비 347.8% 급증

‘Travelgenio, Travel2be’ 관련 소비자상담*은 2018년 86건, 2019년 89건이었으나, 올해에는 이미 103건이 접수(‘20.4.15. 기준)되어 전년 동기 대비 347.8% 급증했다.

* 한국소비자원이 운영하는 ‘국제거래 소비자포털’과 공정거래위원회가 운영하는 ‘1372 소비자상담센터’ 접수 건

[Travelgenio, Travel2be 관련 소비자상담 현황]

구 분	2018년	2019년	2020년 1월~4월 15일
소비자상담 건수	86건	89건	103건(전년 동기 23건)
전년 동기 대비 증감률	-	3.4%	347.8%

□ 불만이유는 ‘취소·환급 지연 및 거부’가 73.8% ‘사업자 연락지연 및 두절’이 14.6%

올해 4월 15일까지 접수된 ‘Travelgenio, Travel2be’ 관련 소비자상담 103건의 불만 이유를 분석한 결과, ‘취소·환급 지연 및 거부’가 76건(73.8%)으로 가장 많았고, ‘사업자 연락지연 및 두절’이 15건(14.6%)으로 뒤를 이었다.

현재 ‘Travelgenio, Travel2be’는 고객센터 이메일(채팅)이나 전화로 연락이 제대로 되지 않고 있고, 올해 2월 4일 이후부터는 소비자원의 해명 요청에도 회신이 없는 상태다.

[불만 이유별 현황]

불만이유	건수	비율
취소·환급 지연 및 거부	76건	73.8%
사업자 연락지연 및 두절	15건	14.6%
위약금 및 가격불만	6건	5.8%
기타	6건	5.8%
계	103건	100%

□ 차지백 서비스 신청 기한 놓칠 수 있어 주의 필요

최근 코로나19의 확산에 따라 글로벌 여행사들의 재무상태가 악화될 우려가 제기되는 상황에서, 사업자와 연락이 이루어지지 않다가 실제 폐업으로 이어질 경우 소비자피해가 상당할 것으로 예상되어 각별한 주의가 요구된다.

특히 코로나19가 확산되기 직전(‘19.12.~ ‘20.1.)에 여행상품을 예약한 소비자들은 사업자의 연락을 무작정 기다리다 차지백 서비스 신청 기한을 놓칠 수 있어 이용한 카드사에 신속한 문의가 필요하다. 다만, ‘환급불가’ 상품을 예약한 경우 신용카드 차지백 서비스를 신청해도 해결이 어려울 수 있다.

* 국제거래에서 소비자가 사업자와의 연락 두절 등의 피해를 입은 경우 신용카드사에 이미 승인된 거래를 취소 요청할 수 있는 서비스로 신청 기한은 거래일로부터 비자/마스터/아멕스 120일, 유니온페이는 180일(자세한 신청기한은 카드사에 문의)

한국소비자원은 소비자들에게 해외 온라인 여행사 이용 시 ▲가격비교 검색으로 처음 알게 된 사이트는 여행 관련 카페 등의 후기 검색을 통하여 피해 사례가 있는지 확인할 것, ▲가격이 비교적 저렴한 ‘환급불가’ 상품의 경우 환급이 어려울 수 있으므로 신중히 구매할 것, ▲사업자 연락두절 및 사이트 폐쇄 등의 문제가 발생할 경우 증거자료를 모아 신용카드 차지백 서비스를 신청할 것을 당부했다.

한편, 소비자들은 ‘Travelgenio, Travel2be’와 분쟁이 원만하게 해결되지 않을 경우 ‘국제거래 소비자포털(<http://crossborder.kca.go.kr>)’에 도움을 요청할 수 있다.


 넓게 듣겠습니다
바르게 알리겠습니다

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


 공공누리 공공저작물 자유이용허락

※ 한국소비자원은 ‘국민참여혁신 제안방’을 통해 기관 운영과 관련한 국민의 의견을 받고 있습니다.
[기관대표 누리집(www.kca.go.kr) 접속을 통해 제안·참여 가능]

1 소비자불만 사례

<사례1> 결항된 항공편의 구입 대금 환불 거부

김모씨는 2020. 3. 4. Travelgenio을 통해 2020. 3. 31. 한국으로 향하는 항공편을 예약하고 약 109만원을 결제함. 이후 코로나19로 인해 해당 항공편이 결항되어 타 항공권을 예매하여 귀국한 뒤, Travelgenio에게 결항된 항공편에 대한 환불을 요구했으나 거부당함.

<사례2> 취소한 항공권의 환불 지연 및 사업자 연락두절

박모씨는 2019. 12. 15. Travelgenio를 통해 인천-상하이 간 왕복 항공권을 구매하고 약 37만원을 결제함. 다음날 사업자에게 구매취소 요청을 하고 수수료 75유로를 제외한 금액을 환불해 주겠다는 안내 메일을 받았으나 3개월간 지연됨. 이에, Travelgenio에게 메일과 유선전화로 연락을 시도했으나 닿지 않음.

<사례3> 사업자 연락 두절로 인한 구매취소 불가

신모씨는 2019. 12. 31. Travel2be를 통해 2020. 5. 1. ~ 3. 인천-러시아 간 왕복 항공권을 구매하고 약 160만원을 결제함. 이후 코로나19 확산에 따른 건강상 염려로 2020. 2. 20. Travel2be에게 구매취소 요청 메일을 보냈으나 회신을 받지 못함.

<사례4 > 오류로 인해 발생한 결제대금 환불 거부

임모씨는 2020. 1. 6. 인천-블라디보스톡 왕복 항공권을 Travel2be에서 예약하던 중 결제 단계에서 지속적인 오류가 발생함. 이후 계좌 잔액 부족 문제임을 확인하고 예약 과정을 종료했으나 다음날 travel2be에서 246,264원이 동의나 알림 없이 결제됨. 이에 Travel2be에게 환불을 요청했으나 환불 불가 상품임을 이유로 거부함.

2 소비자 유의사항

□ 가격비교 검색으로 처음 알게 된 해외 사이트는 이용에 주의한다.

- 동일한 조건의 여행상품(항공권, 숙박 등)을 현저히 저렴한 가격으로 구입하는 경우 예약 변경, 취소가 어렵거나 수수료가 높은 경우가 많으므로 신중히 예약한다.
- 해외사업자는 청약철회권* 등 국내법의 규정을 적용하기 어려워 피해 발생 시 기대하는 보상을 받기 힘들다.

* 청약철회권 : 계약을 체결한 후, 구입한 상품에 대해 7일 이내 소비자가 계약을 취소할 수 있는 권리

- 포털 사이트, 여행정보 카페 등을 통해 이용 후기를 살펴보고, 예약사이트 내에 사업자의 정보(주소, 연락처 등)가 공개되어 있는지 꼼꼼히 확인한다.

□ 예약 당시 '취소 · 환불 불가' 조건이 명시된 상품은 취소와 환불이 어려울 수 있으므로 신중히 구매한다.

- 여행사를 통한 예약 시 여행사의 거래 조건이 항공사나 숙박업소의 개별 거래 조건보다 우선하기 때문에 여행사의 취소·환급 조건을 꼼꼼히 확인한다.
- 'Travelgenio, Travel2be' 등 일부 여행사는 대부분의 상품을 '환급 불가' 조건으로 저렴하게 판매하고 있어 신중히 확인 후 예약·결제한다.

□ 사업자 연락두절 및 사이트 폐쇄 등의 문제가 발생할 경우에 증거 자료를 모아 신용카드 차지백 서비스를 신청한다.

- 피해발생 시 차지백 서비스 신청이 가능하도록 가급적 신용카드(체크카드 포함)를 사용한다.
- 차지백 서비스 신청 시 예약내역, 결제내역, 사업자에게 보낸 메일 내역, 결항확인서 등 관련 자료를 철저히 준비하여 제출한다.

□ 여행자 보험에 가입한 경우 해당 보험사에 항공편 결항 또는 일정 변경에 따른 보상이 가능한지 확인한다.