

첨부파일 1. 품목별 주요 피해 사례

- (숙박) 숙박업소의 위생 관리 불량 등으로 소비자가 계약을 취소한 경우에도 숙박료 환급을 거부한 사례

【사례1 : 펜션 위생 관리 불량으로 환급을 요구하였으나 거부】

- 신○○씨는 2018.7.19. 숙박예약 대행업체에서 △△펜션을 예약하고 79,000원을 결제함. 2018.8.9. 소비자가 펜션에 들어가니 곰팡이 냄새가 심해 환기를 하였고 에어컨으로 제습을 하였지만 2시간이 경과되어도 냄새가 사라지지 않음. 소비자는 에어컨 상태를 확인해 보니 다량의 곰팡이가 발견되어 펜션 관리인에게 전화하였으나 늦은 시간이라 연락되지 않음. 다음날 사업자에게 위생 불량으로 환급을 요청하였으나 이를 거부함.

- (여행) 질병 및 건강상의 이유로 여행출발 전 예약을 취소한 경우에도 환급을 거부한 사례

【사례2 : 배우자의 건강상 이유로 출발 전 예약 취소하였으나 환급 거부】

- 이○○씨는 남편과 여행하기 위하여 2018.5.9. △△여행사와 2018.8.2. 출발하는 북해도 여행을 2,698,000원에 계약하고 계약금 1,000,000원을 결제함. 그러나 여행 출발에 임박하여 남편이 암으로 수술을 받아야 해 소견서를 제출한 후 계약금 환급을 요구함. 하지만 여행사는 남편은 위약금 면제 대상으로 환급이 가능하나 이○○씨는 위약금 면제 대상이 아니라며 환급을 거부함.

- (항공) 항공기 운항 지연 등으로 소비자 피해가 발생하였는데도 운항 지연에 대한 납득할만한 증빙자료도 없이 보상을 거부한 사례

【사례3 : 항공기 운항 지연으로 손해배상을 요청하였으나, 보상 거부】

- 신○○씨는 2018.7.9 오후 6시 ○○항공사의 광행 항공편에 탑승하였으나 이륙 후 항공기 이상이 발견되어 오사카로 회항함. 이후 오사카에서 광행 이륙 허가를 내주지 않아 인천으로 회항함. 항공사는 대체 항공편으로 2019.7.10. 오전 1시 광으로 출발하였고 광 도착까지 7시간이 지연됨. 신○○씨는 항공기 지연으로 미리 예약했던 호텔 및 투어 일정을 진행하지 못하였으므로 이에 대한 손해배상을 항공사에 요구했으나 항공사는 보상을 거부함.