

< 붙임 >

1 주요 소비자상담 사례**▶ 사례 1 항공권 구입 후 자발적 취소 요구하자 10유로만 크레디트로 지급**

- A씨는 2023년 1월 키위닷컴에서 인천-나고야 구간 왕복 항공권(이용 예정일: 2023년 5월) 2매를 구입하고, 약 40만 원을 결제함. 다음날 개인적인 사정이 생겨 바로 취소를 요구했으나 10유로만 크레디트로 지급됨. 이에 직접 항공사에 문의해보니 일부 취소 수수료를 공제한 잔여대금 환불이 가능한 항공권이라고 안내받음. 그러나 키위닷컴 측은 약관에 따라 추가 환불이 불가하다고 답변함.

▶ 사례 2 항공편 일정변경으로 취소 요구했으나 장기간 환불 지연

- B씨는 2022년 8월 11일 키위닷컴에서 인천-세부 구간 항공권 6매를 구입하고, 약 306만 원을 결제함. 같은 해 8월 31일 키위닷컴 측에서 항공편 일정이 변경됐다는 안내를 받아 환불을 요청함. 키위닷컴은 귀국편 항공사에서만 처리가 완료되었다며 108만 원만 환불을 한 후, 출국편에 대해서는 항공사 측의 처리가 이루어지지 않았다고 안내함. B씨가 출국편 항공사에 문의하니 이미 2022년 9월경 키위닷컴 측으로 환불을 완료했다고 하나 키위닷컴은 환불이 이루어지지 않았다고 주장함.

▶ 사례 3 항공편 일정변경에도 과도한 추가요금 요구

- C씨는 2022년 10월 키위닷컴에서 인천-치앙마이 왕복 항공권(방콕 경유, 이용 예정일: 2023년 6월) 2매를 구입하고, 약 105만 원을 결제함. 2023년 3월 키위닷컴 측에서 일정이 변경되었다며 대체편을 제공받으려면 약 70만 원을 추가 결제해야 한다고 안내함. 또는 계약 취소를 원할 경우, 즉시 지급되는 100달러 상당의 크레디트 또는 3개월 이상 소요되는 항공사 환불 대리 접수 중 선택할 것을 안내함.