

사례1(유형1). 구매 후 24시간 이내 취소한 항공권 취소수수료 면제 요구

- 신청인은 2022. 12. 29. 여행사 모바일 앱에서 인천-방콕 왕복항공권을 구매함.
- 당일 잘못 예약한 것을 인지하고 곧바로 유선으로 취소 요청하였지만, 여행사 취소 수수료가 부과됨.
- 신청인이 이의제기하였으나 여행사는 약관상 취소수수료 면제가 어렵다고 함.

사례2(유형2). 여행사 영업시간 외 취소 요청한 항공권 취소수수료 조정 요구

- 신청인은 2023. 2.12.(일) 여행사 모바일 앱을 통해 부산-나리타 항공권을 구매함.
- 당일 여행사와 전화 연결이 되지 않아 월요일에 취소를 요청함. 여행사는 일요일이 아닌 취소 접수한 월요일을 기준으로 취소수수료를 산정해서 부과하겠다고 함.

사례3(유형3). 변경된 운항 정보를 제때 안내받지 못해 발생한 피해 보상 요구

- 신청인은 2022. 12. 5. 여행사를 통해 인천-싱가폴-발리 왕복항공권을 구매함.
- 귀국 당일인 2023. 5. 28. 공항의 항공사 카운터에서 기존 03:55 출발편이 다음 날 동일 시간으로 사전에 변경된 사실을 알게 됨.
- 이후 항공사를 통해 당일 14:40 출발편으로 변경했고, 싱가포르에서 약 10시간 체류하게 되어 호텔비 및 부대비용이 추가 발생함.
- 여행사에 일정 변경에 대해 안내받지 못한 점을 이의제기하고 피해보상을 요구했으나, 여행사는 여행일정 변경내용을 이메일로 사전 고지했고 약관상 메일을 확인하라고 안내하였다고 책임을 회피함.

사례4(유형4). 항공권 취소에 따른 최초 결제 수단으로의 환급 요구

- 신청인은 2023. 2. 26. 해외 온라인 여행사를 통해 부산-호치민 왕복항공권을 신용카드 구매함.
- 당일 항공권 취소를 요청하니 여행사는 소액의 포인트만 지급하고, 나머지 대금에 대해서는 환급을 하지 않음.
- 이에 따라 여행사에 최초 결제 수단인 신용카드 결제된 금액의 전액 환급을 요청하였으나 이를 거부함.