펜션 예약 땐 환불기준 먼저 살펴라

지난해 피해 사례 123건 접수…2년새 2배 늘어
환불 거부·과다 위약금 요구 등 해지 피해 최다
홈피서 환급 규정 살피고 정상 업체인지 확인해야

SCHEDULE 2014. 7

SUN MON TUE WED THU FRI STU

#회사원 박윤재(가명)씨는 지난 4월 말 친목모임을 갖기로 하고 펜션을 예약했다. 사용료 65만원을 선불로 냈지만 세월호 참사로 모임이 연기돼 5일 전에 예약을 취소했다. '비수기인 4월에는 이틀 전에만 취소해도 전액 환불받을 수 있다'는 규정을 대며 환불을 요구했지만 펜션측은 절반만 환불하겠다며 완강히 버텼다.

최근 펜션 이용과 관련한 소비자피해가 지속해서 증가하고 있어 여름 휴가철을 앞두고 펜션을 예약하려는 소비자들의 각별한 주의가 필요하다.

한국소비자원은 최근 3년간 펜션 이용 관련 피해가 매년 증가해 2011년 62건, 2012년 99건, 2013년 123건이 접수됐다고 밝혔다. 특히 올해 1월~5월까지는 총 42건이 접수돼 지난해 같은 기간(28건)보다 1.5배나 증가했다.

지난해부터 올해 5월까지 접수된 165건의 펜션 이용 피해를 분석한 결과, '계약 해제' 관련 피해가 138건(83.6%)으로 대부분이었다. 소비자가 사용예정일 이전에 계약을 해제해도 사업자가 자체 환급 규정을 내세워 계약금 환급을 거부(62건)하거나, 과다한 위약금을 요구(76건)한 경우가 많았다. 이 중에는 태풍이나 집중호우 등 기상악화로 계약을 취소했는데도 환급을 거절한 사례도 11건이나 됐다.

'소비자분쟁해결기준'에 의하면 계약해제 요구 때 성수기와 비수기 취소 시점에 따라 일정금액을 공제한 후 환급을 받을 수 있다. 또 기상청 주의보나 경보 등 기상악화로 팬션 이용이 불가능해 숙박 당일 계약을 취소한 경우에도 계약금 전액을 환급받을 수 있다. 하지만 상당수 펜션 사업자들이 자체 환급 규정을 이유로 이를 지키지 않고 있는 것으로 나타났다.

이 밖에 '위생 불량 및 시설물 하자 등 사업자 부당행위' 관련 피해도 27건(16.4%) 접수됐는데 '시설하자 및 안전사고'와 '추가요금 및 이중계약 등'이 각각 11건, '위생상태 불량'이 5건이었다.

펜션 소재지별로 경기·인천 지역(27.3%), 충청(20.0%), 강원(18.8%), 경상(13.9%), 제주(10.3%), 전남·북(5.5%) 순으로 소비자 피해가 일어났다. 계약 방법으로는 인터넷 계약(65.5%)이 가장 많았다.

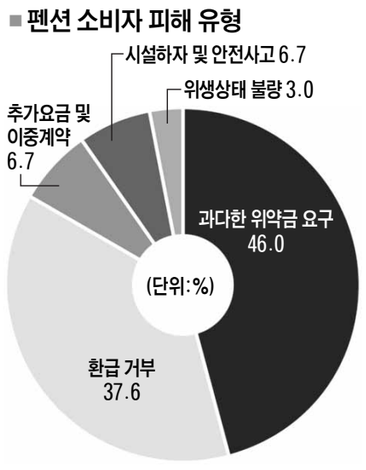
한국소비자원은 '소비자분쟁해결기준'상의 환급규정을 펜션 사업자들이 명확히 준수할 수 있도록 펜션 소재지 관할 관청에 협조를 요청하겠다고 밝혔다.

또 일부 펜션의 신고·등록을 규정하고 있는 '농어촌정비법'과 '관광진흥법'에 펜션에 대한 위생관리 및 시설점검에 대한 조항이 없어 관리가 취약할 수밖에 없음을 지적하고 소관 부처에 이에 대한 대책 마련을 요구할 방침이다. 이와함께 '공중위생관리법'소관 부처에도 펜션의 위생 및 시설 등에 대한 관리·감독 강화할 것을 요청할 계획이다.

소비자원 관계자는 휴가철을 앞두고 펜션을 예약할 때는 계약 전 홈페이지 등을 통해 환급 및 위약금 관련 규정을 미리 살펴보고 해당 펜션이 소재지 시·군·구청에 신고된 업체인지, 현재 정상적인 영업을 하고 있는지 반드시 확인할 것을 당부했다.

또 홈페이지 등에 게시된 펜션의 시설 및 주요 서비스, 계약 내용을 출력·보관해 추후 분쟁 발생에 대비해야 한다고 강조했다.

/김대성기자 bigkim@kwangju.co.kr



2013.1.1~2014.5.31 한국소비자원에 접수된 피해 165건 기준 〈자료:한국소비자원〉

해외서 신용카드 결제시 원화로 계산하면 손해

3~8% 수수료 추가…현지 통화 결제가 유리
인터넷 환전시 수수료 절약…여행보험 꼭 가입

금융감독원 금융소비자보호처는 10일 여름 휴가철을 앞두고 해외여행 시 알아두면 유익한 금융상식 등을 안내했다.

▲해외에서 원화로 결제시 수수료 발생=해외에서 신용카드를 사용하면서 현지 통화 대신 원화 결제를 이용하면 실제 물품·서비스 가격에 3~8% 수준의 수수료가 추가돼 결제되기 때문에 현지 통화로 결제하는 것이 유리하다.

▲출입국정보 활용서비스와 SMS서비스 활용=카드사 홈페이지 등을 통해 출입국정보활용에 동의하면 국내에 입국하고 나서 해외에서 발생하는 신용카드의 부정사용을 방지할 수 있고, 휴대전화 알림서비스(SMS)를 신청하면 국내뿐 아니라 해외에서 사용한 신용카드 결제 명세도 휴대전화로 즉시 확인할 수 있어 신용카드 부정사용 피해를 막을 수 있다.

▲긴급 대체카드 서비스 이용=해외에서 카드를 분실·도난·훼손당한 경우에는 체류 국가의 '긴급대체카드 서비스'를 이용할 수 있다. 유사시 각 나라의 카드사별 긴급 서비스센터를 이용하면 1~3일 이내에 새 카드를 발급받을 수 있다.

▲여권과 카드상의 영문 이름 일치 확인=여권상 영문이름과 신용카드상 이름이 다르면 카드 결제를 거부당할 수 있다. 또 본인 서명과 카드 뒷면의 서명이 일치하지 않으면 카드 결제가 거부될 수 있다.

▲해외여행 출발전 해외여행보험 꼭 가입=해외 여행 중 발생할 수 있는 다양한 사고에 대비하기 위해 해외여행보험 가입은 필수다.

▲해외여행 중 사고 발생시 보험금 청구=해외여행자보험 가입 후 해외여행 중 사고 발생시 사고 유형별 조치를 취하고 필요서류를 갖춰 보험사에 보험금을 청구할 수 있다.

▲은행별 외화 환전 수수료율 비교·확인=각 은행은 홈페이지 등을 통해 금액기준 환율은 물론 환전수수료율을 함께 고시하고 있다. 환전수수료는 은행이 자유롭게 결정하기 때문에 차이가 난다.

▲달러 환전이 기타 통화 환전보다 유리=국내 은행의 미국 달러화 환전 수수료율은 2% 미만이지만, 동남아시아 국가의 현지통화에 대한 환전 수수료율은 대부분 4~12% 수준이다. 국내에서 동남아시아 국가의 통화로 직접 환전하는 것보다 미국 달러로 환전하고 해외에서 현지 통화로 환전하는 것이 유리할 수 있다.

▲인터넷 환전을 이용하면 환전수수료 절약=인터넷으로 환전을 신청하고 정해진 지점에서 직접 통화를 받으면 통화종류에 따라 최소 30%이상(외환은행 기준)의 우대수수료율을 적용받을 수 있다. /연합뉴스