

## 제5절 피해예방 Tips!

### 1. 초과판매(Overbooking) 피해 예방

- ❖ 초과판매란 항공사가 항공기 좌석 수보다 예약자를 초과해 항공권을 판매한 것인데, 이는 몇몇 승객이 갑자기 탑승하지 않을 것을 대비하기 위한 항공사의 조치임.
- ❖ 탑승수속 과정에서 초과판매로 인해 항공기 좌석 수보다 탑승객이 많은 것을 알게 되면 항공사는 탑승거절규정(Denied Boarding Regulation)에 따라 일정한 보상을 받고 자발적으로 해당 항공편을 포기할 승객을 찾게 됨.
- ❖ 자발적 탑승유예자가 없거나 부족하면, 항공사는 내부기준을 따라 탑승을 거절할 승객을 선별함.
  - ▶ 항공사마다 내부기준이 다르지만, 일반적으로 영유아나 노약자 등 이동이 불편한 사람과 동반 승객은 탑승 거절 승객에서 배제하게 됨.
- ❖ 항공사는 자발적 탑승유예자와 탑승거부자에게 대체편 제공 또는 환불 등의 조치 및 보상을 제공함.
  - ▶ 자발적 탑승유예의 경우 그 보상 범위와 정도는 항공사 내부 규정에 달려있는데, 보통은 바우처나 현금, 식사, 호텔 제공, 공항에서 호텔까지의 이동 수단 등을 제공함.
  - ▶ 국내 공항 출·도착 항공편에서 초과판매가 발생할 경우, 탑승거부자는 소비자 분쟁해결기준에 준하는 보상을 받을 수 있음.
    - 미국 공항 출·도착 항공편은 미국의 규정(최대 1,350USD)에 의해, EU 공항에서 출발하는 모든 항공편 또는 EU 도착편인 EU 항공기의 항공편은 EU의 규정(최대 600EUR)에 의해 보상받을 수 있음.
    - 적용되는 규정이 중복되는 경우, 탑승불가자는 어떤 규정에 의해 보상을 받을지 선택할 수 있음.

- ❖ 초과판매로 인한 피해를 예방하기 위해서는 탑승수속을 일찍 하는 것이 좋음.
  - ▶ 대부분의 항공사들은 탑승을 포기할 자원자가 없을 경우, 가장 늦게 탑승수속 한 승객을 탑승 거부하므로, 초과판매로 인한 탑승거부에 대한 위험을 줄이는 가장 효과적인 방법은 공항에 일찍 도착하여 체크인하는 것임.
    - 일반적으로 다른 승객과 동일한 운임종류의 항공권을 구매했다면, 체크인 마감시간에 맞춰갔더라도 늦게 도착한 승객이 가장 먼저 탑승거부를 요청당하기 때문임.
- ❖ 초과판매로 인한 탑승거부 없이 안전하게 탑승하기 위해 예약 등급이 높은 항공권을 구매할 수 있음.
  - ▶ 항공사들은 자체적으로 항공권 초과판매 상황에서의 예약 등급별 탑승 우선순위를 작성하여 운영하고 있으며, 자원자가 부족한 경우에 몇몇 항공사들은 가장 낮은 운임의 항공권을 구입한 승객이 탑승을 포기하게끔 하므로, 상위 등급을 이용하는 것이 가장 안전할 수 있음.
    - 항공사마다 세부 기준이 다르지만, 항공사는 통상적으로 항공권 구매 가격 및 운임 조건(예약 등급), 항공편 환승 여부, 탑승수속 시간, 항공사 멤버십 프로그램 등급, 동반 여행 인원 수 등을 고려하여 탑승거부자를 찾음.
- ❖ 자발적으로 탑승유예시 고려해야 할 사항은 다음과 같음.
  - ▶ 항공사가 마련해줄 수 있는 대체편의 출발시각 확인이 필요함.
    - 대체편이 일정에 적합할 수도 있지만, 만약 다음 출발 항공편의 예약 만석 등으로 대체편 제공이 늦어진다면 당신의 일정에 차질이 생길 수 있기 때문임.
  - ▶ 항공사가 대체편 이용 전까지 제공해줄 수 있는 항목이 무엇인지 확인이 필요함.
    - 대체편을 기다리는 동안 항공사가 음식, 호텔 숙박, 호텔과 공항간 환승 수단, 또는 Phone card와 같은 편의물품을 제공하지 않는다면 오히려 경비가 많이 소요될 수 있기 때문임.
  - ▶ 항공사가 제공하는 무료 항공권 또는 특정 금액의 바우처의 상세 조건(유효기한, 공휴일 사용 가능 여부, 국제선 이용가능 여부 등) 확인이 필요함.
  - ▶ 승객은 자발적으로 탑승 유예를 승낙하기 전에 비자발적으로 탑승 거부될 경우에 대한 보상금액과 한도에 대한 설명을 들을 필요가 있음.

## 2. 위탁 수하물 분실 피해 예방

- ❖ 위탁 수하물 분실을 대비하여 이름표(네임 태그)와 수하물표(수하물 태그)를 반드시 챙겨야 함.
  - ▶ 이름과 주소, 연락처 같은 신상 정보를 적은 이름표를 수하물에 걸어두면, 수하물이 뒤바뀌는 것을 예방하거나 잃어버린 수하물을 찾는 데 도움을 줄 수 있음.
  - ▶ 이름표 외에도 눈에 띄는 손수건을 묶어 두거나, 스티커를 붙여 두는 등 특징을 만들 수 있음.
  - ▶ 탑승수속 시 여권 사이에 끼워 주거나, 항공권에 붙여주는 수하물표는 수하물을 인도받을 때까지 꼭 보관하거나 사진을 찍어두어야 함.
  - ▶ 경유를 한다면, 어느 공항까지 운반이 되었는지 확인할 수 있고, 직항편일 때에도 수하물이 정상적으로 짐칸에 실렸는지 확인할 수 있기 때문임.
- ❖ 위탁 수하물이 나오지 않는다면 즉시 수하물 분실 신고소(Baggage Claim) 또는 항공사 안내데스크를 통해 분실 시고를 하여야 함.
  - ▶ 소지하고 있던 수하물표를 보여주며 짐이 나오지 않음을 이야기하고 수하물 사고 보고서를 작성해야 함.
  - ▶ 이때 추후 문의를 위해 분실 조회 번호(Reference Number)를 별도로 적어두는 것이 좋음.
- ❖ 수하물 분실에 관한 규정은 항공사마다 비슷해 보이지만 조금씩 상이함.
  - ▶ 항공사는 보상 한도나 내용, 수하물 지연 시 대처 방법(일용품 지급 혹은 일용품 구매 비용), 보상 불가 물품 등을 정하고 있으므로 항공사 홈페이지 등을 통해 이를 미리 확인하여야 함.
  - ▶ 항공사 및 이용 노선에 따라 다소 상이하지만, 일반적으로 수하물 분실 시, 1kg 당 20달러(USD)를 보상하며 분실 수하물의 내용이나 금액을 승객이 입증한 경우에만 최대 1,131SDR(약 180만원)까지 보상하고 있음.

- ▶ 이처럼 분실 소지품에 따라 배상 한도가 달라지기 때문에 가방에 어떤 물건을 넣어 두었는지 수하물의 내용물을 미리 사진으로 찍어두고 가능한 한 영수증을 보관하는 것이 바람직함.
- ❖ 여행지에서 수하물을 분실한 경우, 수하물 분실 신고 시 생필품 구입비용 보상 등을 문의하여야 함.
  - ▶ 대체로 항공사들은 여행지에서 수하물 분실 시 세면도구 키트나 소정의 보상금을 즉시 지급하는데, 직접 요청하지 않으면 지급하지 않는 경우가 있기 때문에 보상 신고 시 세면도구 키트나 소정의 보상금 지급 여부를 문의·요청하여야 함.
  - ▶ 일부 항공사는 일정이 끝난 후 생필품 영수증을 항공사에 청구하도록 하고 있음.
    - 신고 가능 기간과 상세 내용은 항공사마다 규정이 조금씩 다르지만 통상 21일 이내에 서면으로 신고해야 함.
    - 영수증과 보딩 패스, 수하물표, 수하물 사고 보고서 등을 보내면 보상 범위 내의 금액 안에서 분실에 대해 보상을 해줌.
- ❖ 분실을 대비하여 수하물을 분산하여 챙기는 것이 도움이 됨.
  - ▶ 특히, 항공권이나 여권, 신분증 등은 스마트폰으로 찍어두거나 복사하여 나눠 보관하고 현금과 카드를 넣어둔 봉투나 지갑을 한 곳에 넣지 않도록 함.
  - ▶ 항공사는 귀중품과 전자제품 등 고가의 물건은 직접 소지하도록 권하고 있음.
- ❖ 환승하는 경우, 번거롭지만 직접 수하물을 찾아 다시 맡기게 되면 어느 항공사·어느 노선에서 수하물이 분실되었는지 빠르게 확인할 수 있음.

### 3. 항공권 환불 피해 예방

- ❖ 항공사마다 항공권 취소 및 환불 규정이 있고, 항공권마다 다르게 적용될 수 있기 때문에 모든 항공권이 환불 가능한 것이 아니고, 환불이 가능하더라도 높은 위약금을 물어야 할 수 있음.

- ▶ 특히 일부 저비용항공사는 환불 규정이 아예 없거나 까다로운 경우가 있으며, 특가 항공권의 경우도 환불 불가 항공권이 대다수임.
- ▶ 예를 들어 유럽의 저가항공사 라이언에어는 취소를 허용하지 않기 때문에 환불을 받을 수 없음.
- ▶ 피치항공은 항공권 취소 옵션이 없지만, 한국발 항공권에 한해 환불을 해주고 있음.
  - 다만, 피치항공에 환불 신청서를 팩스로 보내는 등 절차가 매우 복잡함.
- ▶ 저렴한 가격의 항공권일수록 취소 및 환불 조건이 까다로울 수 있으니 항공권 예매 시 항공권 종류, 환불 및 변경 조건과 위약금 지불 유무 등을 미리 확인하여야 함.
- ▶ 일부 외국적항공사들은 환불 및 항공권 변경과 관련하여 추가 옵션을 제공하기도 함.

〈표 3-2〉 외국적항공사 환불 규정

항공사	규정
영국항공	- 발권 후 24시간 내에 무료 취소 가능 - 그 후에는 구매한 항공권 운임 규정에 따라 환불 및 환불 서비스 수수료 부과
에어프랑스	- 환불 서비스 수수료 20EUR + 항공권 클래스에 따른 위약금
델타항공	- 항공권 예매 후 24시간 내에 무료 환불 가능
에어캐나다	- 발권 후 24시간 내에 무료 취소 가능 - 그 후에는 구매한 항공권 운임 규정에 따라 환불 및 환불 서비스 수수료 부과
일본항공	- 환불 수수료 면제 신청 가능 기간 : 항공권 구입 후 이튿날 업무시간 (월-금 09:00~17:30, 토/일 공휴일 09:00~17:30)까지
캐세이퍼시픽	- 자사 공식홈페이지로 발권한 경우 구매일 부터 7일 이내/여행 출발 7일 이전일 경우 100% 환불
루프트한자	- 24시간 이내 취소할 경우 100% 환불 - 여정 시작 24시간 전까지 항공권 취소 가능(위약금 부담)
핀에어	- 항공편 출발 예정 시간의 7일 이전에 예약한 경우 예약 시점부터 24시간 이내에 환불 수수료 없이 취소 가능
이지젯	- 구매 24시간 이내 취소할 경우 업무수수료를 제외한 나머지 모두 환불, 24시간 이후에는 환불 불가
라이언에어	- 환불 불가
부엘링항공	- Basic 및 Optima Fare의 경우 환불 안 됨 - Excellence Fare의 경우 이륙 2시간 전까지 취소 가능(수수료 부담)

주 : 항공사를 통해 직접 발권했을 경우에만 한함

- ❖ 2017년부터 국적항공사들의 약관이 개정되면서, 출발 91일 전에 취소하면 위약금을 받지 않는 대신 출발 날짜가 짧게 남을수록 환불 위약금이 높아지게 되었음.

#### 4. 저비용항공사 이용 시 주의점

- ❖ 저비용항공을 예매할 때 기본 좌석 외에 추가적인 것들을 기대한다면 추가 요금이 부과될 수 있음.
  - ▶ 많은 저비용항공사들이 대형항공사가 제공하는 서비스에 대해 추가 금액을 부과함.
  - ▶ 추가로 금액을 지불하는 사항은 사전 좌석 지정, 수하물 위탁, 기내식(또는 음료와 스낵), 베개와 담요 등이 있음.
- ❖ 외국적 저비용항공사의 경우, 대형항공사보다 좀 더 일찍 탑승수속을 마치기를 요구하며, 시간 내에 탑승수속을 하지 않으면 탑승을 거절하기도 함.
  - ▶ 더 나아가 공항에서 탑승수속을 원할 경우 추가 요금을 부과하기도 하기 때문에, 외국적 저비용항공사를 이용한다면 온라인으로 탑승수속을 하는 것이 바람직함.
- ❖ 저비용항공사는 수하물 무게 한도에 있어 엄격한 편이며, 기내에 반입할 수 있는 가방의 크기와 무게를 초과하면 수하물 요금을 징수하기 때문에 탑승 수속 전 가방 무게 확인이 필요함.
- ❖ 저비용항공의 항공편은 환불이 불가능한 경우가 많고, 환불이 가능하더라도 항공 요금에 비해 과도한 위약금을 부과해야 하는 경우가 있음.
  - ▶ 특히, 얼리버드 특가, 프로모션 등이 적용되는 항공권은 환불이 불가능한 경우가 많으므로 주의가 요구됨.
  - ▶ 또한 탑승자 이름 및 여권 정보를 잘못 입력하거나 일정 변경이 필요해도 변경이 불가능하고, 항공권을 환불한 후 재구매해야 하는 경우도 있음.
- ❖ 외국에서 저비용항공사는 주요 공항이나 터미널이 아닌 제2공항을 이용하는 경

우가 있기 때문에 제2의 공항에서 최종 목적지까지 가는 시간과 비용도 고려해야 함.

- ▶ 또한 저비용항공사 전용 터미널은 대형항공사 터미널과 많이 떨어져 있는 경우가 많아, 환승시간 등에 유의하여야 함.