

부록1 항공교통이용자 이슈 정보

제1절 저비용항공사 이용 시 주의점에는 무엇이 있을까요?

서비스를 간소화하는 대신 낮은 가격의 항공권을 판매하는 저비용항공사, 합리적인 여행을 추구하는 승객이 증가하면서 이러한 저비용항공사의 인기가 높아지고 있습니다. 그러나 저비용항공사 이용 시, 환불 위약금이나 유료서비스, 제공 불가 서비스 등 사전에 명확히 알지 못하면 여행을 망칠 수 있는 사항들이 있습니다. 저비용항공사 이용 시 주의사항은 무엇이 있을까요?

1. 환불 및 교환 조건 확인하기

A. 저비용항공사가 판매하는 항공권에는 환불이 불가능한 경우가 많아요. 승객이 환불 의사를 표시하더라도 항공권 금액과 비슷하거나 더 높은 환불 위약금을 부과해 환불이 어렵도록 하고 있어요. 뿐만 아니라 일정이나 영문명 등 항공권 변경 서비스를 제공해주지 않아 항공권을 취소하고 다시 구매하도록 유도하고 있어요. 특히 프로모션, 특가항공권의 경우에는 일반적으로 환불위약금이 더 높거나 환불이 불가능하기 때문에 프로모션에 충동적으로 구매하기보다는 일정을 확정하고 항공권을 구매하는 것이 좋아요.

2. 기내 반입 수하물 조건 확인하기

A. 일반적으로 무료 위탁수하물의 기준은 좌석의 등급과 노선마다 다르게 정해져 있어요. 그런데 저비용항공사는 수하물 무게 한도에 있어 특히 엄격해요. 국적 항공사에 비해 외국적항공사가 더 엄격한데, 무료 위탁수하물 서비스를 제공하지 않는 경우도 많고 사전에 위탁서비스를 신청하지 않으면 공항에서 더 많은 돈을

지불해야 하기도 해요. 일부항공사는 기내에 반입할 수 있는 가방의 크기와 무게를 초과하면 수하물 요금을 지불하도록 하고 있어요. 유료 수하물 서비스는 사전 신청과 공항 신청 시 가격차이가 많이 나기 때문에 수하물의 무게와 크기를 미리 파악하여 사전에 홈페이지나 모바일로 서비스 신청하는 것이 가장 좋아요. 또한 탑승수속 전 공항의 여객터미널에는 수하물의 무게와 크기를 측정할 수 있는 저울이 비치되어 있으므로, 탑승 수속을 하기 전 최종 확인하는 것이 좋겠지요.

3. 탑승수속 마감시간과 요구사항 확인하기

A. 저비용항공사들은 대형항공사에 비해 탑승수속 마감시간이 빠른 경우가 있어요. 만일 시간 내에 탑승수속을 마치지 않으면 탑승이 거부되기도 하는데, 마감 시간을 엄격하게 준수하는 편이에요. 또한 몇몇 저비용항공사는 공항에서 탑승수속을 하려면 추가 요금을 내게 하기도 해요. 이 경우에는 출국 전, 해당 항공사 홈페이지나 모바일 애플리케이션으로 탑승수속을 해야 추가 요금을 피할 수 있어요.

4. 서비스마다 추가 요금 여부 확인하기

A. 저비용항공사의 항공권을 예매할 때 기본 좌석 외에 추가적인 것들을 기대한다면 처음 봤던 가격은 최종 가격이 아닐 수 있어요. 대형항공사들이 기본적으로 제공하는 서비스에도 추가 요금을 요구하는 경우가 있거든요. 저비용항공사는 서비스의 질을 낮추고 낮은 가격의 항공권을 판매하는 것이기 때문이에요. 최근 국적저비용항공사도 유료서비스를 확대하고 있는데, 유료서비스의 종류에는 공항 체크인, 좌석 지정, 수하물 탑재(또는 허용량 추가), 운동 장비 위탁, 기내식(혹은 음료와 스낵), 베개와 담요, 기내 엔터테인먼트 등이 있어요. 이렇게 요금을 추가하다보면 아무리 최저가 요금을 선택했다라도 대형항공사의 요금과 비슷해지는 경우가 생길 수 있으니, 추가 비용을 꼼꼼하게 따져보아야 해요.

5. 항공편 취소 또는 비정상 상황 시 항공사의 대처 확인하기

A. 대형항공사는 보통 항공편이 취소될 때 다음 편으로 좌석을 배정해주지만 일부 저비용항공사는 운송약관에 항공사의 문제로 항공편이 취소되더라도 책임을 지지 않는다고 명시하고 있어요. 또한 폭설 등 대규모 결항이 발생하였을 때 기존 예약순으로 대체편 좌석을 배정하였지만, 저비용항공사는 공항내에서

발행한 번호표 순으로 좌석을 배정하는 등 비정상 상황 시 대처 방안이 차이가 있었어요. 만약 결항이 확정되지 않았다면, 미리 스스로 예약을 취소해서는 안되며 항공사가 공식적으로 결항을 통보한 상태라면 공항 현장, 항공사 및 여행사(여행사를 통해 구입한 경우)의 콜센터를 통해 대체편 제공 여부 등을 확인해야 해요. 대체편이 제공되지 않는다면 수수료 없이 환불이 가능하니 즉시 이용 가능한 항공편을 찾아 여행을 지속할 수 있고, 대체편을 제공해준다면 공항 상황판, 공항 및 항공사 홈페이지 등을 통해 운영 현황을 확인하고 예약 변경 절차를 진행할 수 있어요. 이 때 환승편을 이용하는 경우 갈아 탈 항공편의 예약까지 변경해야 해요.

6. 공항 및 공항 터미널 확인하기

- A. 해외 저비용항공사는 일반적으로 알려진 공항이 아니라 저비용항공사용 공항인 제2공항을 이용하는 경우가 많아요. 또는 대형항공사와 같은 공항이더라도 저비용항공사용 터미널을 이용해야 할 수도 있고요. 이용해야 할 공항이나 터미널을 잘못 찾아가면 항공편을 탑승마감 시간을 지나칠 수 있으니 반드시 전자항공권상에 명기된 이용 공항과 터미널을 확인해야 해요. 또한 환승 시에는 공항 간 또는 터미널 간 충분한 이동시간을 확보해야 하고요.

1. 항공권 취소·환불 위약금 관련 주의사항

- ❖ 항공사 취소·환불 위약금에 관한 피해가 많아지면서, 2016년 9월 공정거래 위원회의 시정 조치에 따라 2017년 1월 1일부터 국적항공사의 환불 위약금 규정이 개선되었음.
 - ▶ 이에 따라 대형 국적항공사는 출발일로부터 91일 이전에 항공권 취소·환불 시 위약금을 물리지 않으며, 이후에는 기간별로 차등화하여 적용하고 있음.
 - ▶ 그러나 진에어를 제외한 저비용항공사들은 특가항공권의 경우에는 91일 이전에도 환불 위약금을 요구하고 있기 때문에 특가항공권 구매 시 주의가 필요함.
- ❖ 또한 외국적항공사의 경우, 공정거래위원회의 시정 조치를 따르고 있지 않기 때문에 예매 전 취소 위약금을 반드시 확인해야 함.
 - ▶ 유럽의 저비용항공사인 라이언에어는 항공권 취소를 허용하지 않기 때문에 환불을 받을 수 없음.
 - ▶ 피치항공의 경우 항공권 취소 옵션이 없지만 한국발 항공권에 한해 환불 조치를 해주고 있으나, 환불 신청서를 팩스로 접수해야 하는 등 절차가 복잡함.
 - ▶ 일부 항공권 취소를 허용하지 않는 저비용항공사들은 항공권 환불이나 변경 관련하여 유료 추가 옵션을 제공하기도 함.

2. 수하물 관련 주의사항

- ❖ 국적항공사는 외국적항공사에 비해 수하물 규정이 너그러운 편임.
 - ▶ 국적항공사는 일반적으로 노선별로 무료수하물 허용량을 다르게 적용하고 있음.
- ❖ 많은 외국적항공사는 항공권 발권 시 수하물 무게에 따라 사전에 수하물 서비스를 신청하거나, 공항 현장에서 탑승수속 시 서비스를 신청하는 두 가지 방법을 사용하며 가격 차이가 많이 발생함.

- ▶ 사전에 위탁수하물 서비스를 신청했다더라도, 공항에서 탑승수속 시 위탁수하물이 신청한 무게를 넘어가면 막대한 수수료를 물어야하기 때문에 사전 신청 시 여유롭게 위탁수하물 무게를 선택해야 함.
- ▶ 라이언에어의 경우, 사전에 위탁수하물 15kg 신청 시 25유로를 지불해야하지만, 현장에서는 1kg 당 20유로를 지불해야 함.
- ❖ 저비용항공사는 기내수하물의 경우에도 사이즈와 무게에 엄격한 편이며, 기준을 초과할 경우 추가 요금을 지불해야 함.
 - ▶ 국적항공사의 경우에는 저비용항공사더라도 개인 소지품 1개 이외에 10kg 이내의 수하물을 허용해주는 편임.
 - ▶ 외국적항공사는 개인 소지품을 포함해서 7~10kg의 기내수하물을 허용해주는 편이며, 수하물의 크기에 매우 엄격함.
 - ▶ 라이언에어는 2018년 1월 새로운 기내수하물 규정을 신설했으며, Priority 항공권을 구매한 경우 1개의 개인 소지품과 1개의 기내수하물(가로 40cm, 세로 55cm, 넓이 20cm)을 무료로 허용해주고 있으나, Non-Priority 항공권을 구매한 경우 1개의 개인 소지품(20cm, 세로 35cm, 넓이 20cm)만 기내 반입을 허용함.
 - ▶ 만일 Non-Priority 항공권을 구매했는데, 1개의 개인 소지품 외에 또 다른 가방이 있다면 10kg까지는 무료로 위탁해주지만, 이를 초과할 경우 가방마다 50유로의 수수료를 지불해야 함.

3. 유료서비스 관련 주의사항

- ❖ 저비용항공사는 항공운임이 대형항공사에 비해 20~70% 저렴한 반면, 항공운송에 필요한 최소한의 서비스를 제공하는 경우가 많고, 추가적인 서비스는 일정 금액을 지불하고 구매하여야 함.
 - ▶ 제주항공, 티웨이항공, 이스타항공의 기내식은 사전 주문으로 유료 판매하고 있으며, 제주항공의 경우 스낵과 음료는 기내에서 구매할 수 있음.
 - ▶ 에어서울은 기내에서 음료와 스낵을 판매하나, 생수와 주스는 무료로 제공됨.

- ▶ 에어부산, 진에어는 기내식과 음료를 무료로 제공함.
- ▶ 라이언에어 등 외국적항공사의 경우, 생수도 무료로 제공하지 않는 저비용 항공사가 있음.
- ▶ 그러나 대부분의 항공사들이 기내 음식물 반입을 통제하지 않기 때문에, 사전에 기내식을 주문하지 못했다면 공항에서 간단한 스낵이나 음료를 구매하여 탑승·이용하는 방법이 있음.
- ❖ 저비용항공사들은 기내식이나 음료수 이외에도 사전에 좌석을 미리 선택하거나 미리 탑승·하기하는 것도 유료 부가서비스 형태로 제공함.
 - ▶ 제주항공, 티웨이항공 등은 사전 좌석 지정 시 비상구 좌석 등 인기가 높은 선호 좌석은 일정 금액을 지불해야 선택이 가능하도록 함.
 - ▶ 제주항공, 이스타항공이나 피치항공 등은 사전에 지정한 좌석의 옆 또는 양 옆이 비어있을 경우, 추가 요금을 지불하고 이를 사용할 수 있는 스페이스 시트 옵션을 제공함.
 - ▶ 제주항공은 현장발권도 유료서비스로 전환하였기 때문에, 비용을 절감하기 위해서는 사전에 홈페이지나 모바일 애플리케이션을 통해 탑승수속을 마쳐야 함.
 - ▶ 라이언에어는 다른 승객보다 먼저 탑승하거나 하기, 우선 짐찾기 등의 유료 서비스를 제공함.