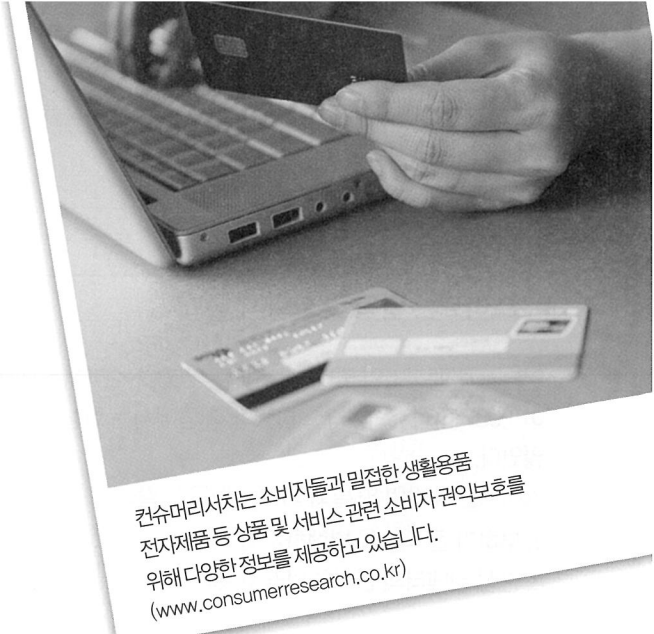


KTX 환불수수료 너무해! 항공기보다 턱 없이 높아

열차 종착지 도착하면 한 푼도 안 돌려줘...
환불절차도 복잡 다단

양창용 기자 / 컨슈머리서치



컨슈머리서치는 소비자들과 밀접한 생활용품
전자제품 등 상품 및 서비스 관련 소비자 권익보호를
위해 다양한 정보를 제공하고 있습니다.
(www.consumerresearch.co.kr)

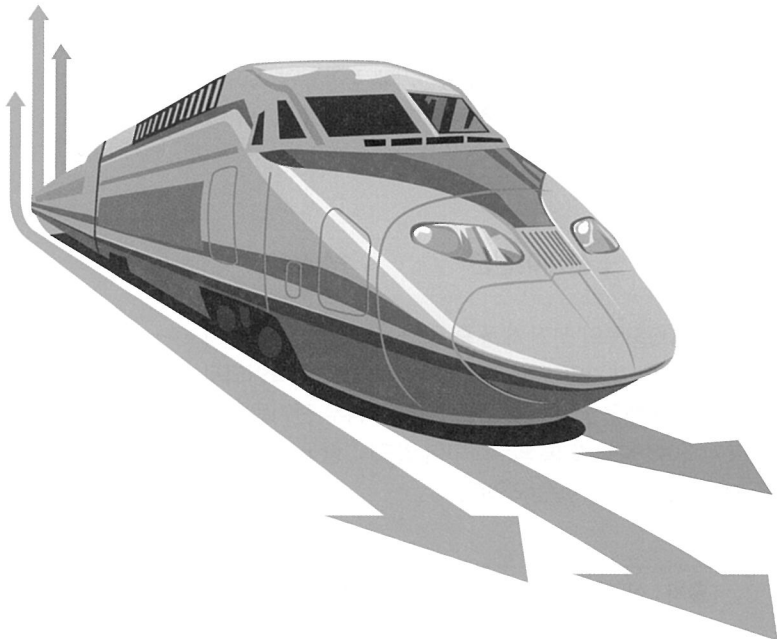
코레일 열차표를 구매한 소비자들 사이에서 환불에 대한 불만이 끊이지 않고 있다. 고속버스나 항공기 등 다른 교통수단에 비해 환불 과정이 복잡하고 환불수수료 역시 턱 없이 높다는 주장이다. 특히, 열차가 도착역에 도착한 후에는 환불을 전혀 해주지 않아 “불공정한 약관”이라는 지적도 나오고 있다.

■ 사례1. 열차 도착역 도착하면 1원도 환불 안 돼

대구에 사는 김 모(남) 씨는 지난 12월 21일 서울에서 대구를 오기 위해 저녁 7시 50분 출발하는 KTX기차표 2장을 예매했다. 하지만 갑자기 사업상 일이 생겨 밤새도록 일을 해야 했고 다음날 오전 11시경에 승차하지 못한 기차표 반환을 요구했다. 그러나 KTX는 도착 역 도착 직전까지만 미승차에 대한 반환이 가능하다고 약관에 의거 반환 요구 자체를 받아들여 주지 않았다. 결국 김 씨는 다음날 저녁 8시 30분 열차로 다시 새롭게 KTX표를 끊어 대구로 내려와야 했다. 김 씨는 “고속버스나 항공기도 미승차에 대한 반환을 청구하면 하루나 이틀이 지난 뒤에도 일정액의 수수료를 제외하고 반환해 준다”며 “KTX의 이같은 약관은 불공정하기 짝이 없다”라고 목소리를 높였다.

■ 사례2. 열차 출발 후엔 앱으로 승차권 반환도 못해

서울 다동에 사는 김 모(여)씨는 지난 14일 ‘코레일톡’앱을 통해 1월 17일 14시30분 서울역을 출발해 16:37분 신경주에 도착하는 KTX 열차표(4만7천 100원)를 구매했다. 하지만 김 씨가 구매한 표의 출발일은 당일인 14일이었다. 출발일을 스크롤바를 이용해 선택해야 하는데 밀려나서 잘못 선택된 것. 이같은 사실을 2시간 후 알게 된 김 씨. 해당 열차는 벌써 출발해 도착역에 도착하기 15분 전이었다. 즉시 앱으로 승차권 반환을 시도했지만 불가능했다. 부랴부랴 고객센터로 문의하니 가까운 역으로 가야 한다고 했다. 아무리 빨리 가도 15분 안에는 갈 수 없는 거리였다. 더욱이 열차가 도착하면 환불은



전혀 받을 수 없었다. 김 씨는 “눈뜨고 환불금을 다 날려야 하는 상황 아니냐”며 “소비자에게 불리한 규정은 개선돼야 한다”고 말했다.



■ KTX 환불수수료, 고속버스·항공기에 비해 비싸네

코레일 여객운송약관에 따르면 KTX 기차표를 구매한 승객은 열차가 출발한 이후에 환불을 요구하면 운임의 15~70%에 해당하는 취소 수수료를 물어야 한다. 취소수수료는 열차 출발 후 20분 이전까지 15%, 20분 경과 후 60분 이전까지 40%, 60분 경과 후부터 도착역 도착시각 이전까지 70%다.

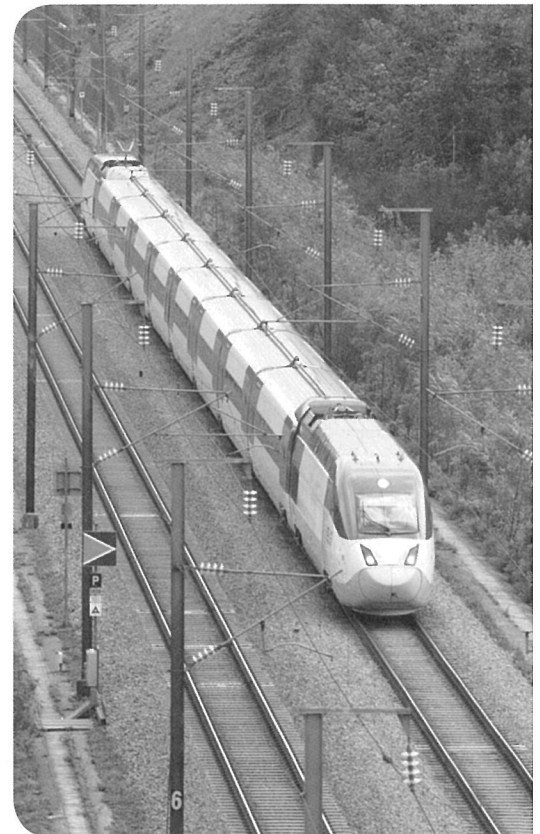
이같은 KTX의 환불수수료는 고속버스나 항공기 등 다른 교통수단에 비해 지나치게 높은 수준이다.

특히 KTX의 경우 열차가 도착역에 도착한 후에는 운임을 한 푼도 돌려주지 않지만 고속버스나 항공기는 일정액의 수수료를 제하고 돌려주고 있어 비교된다.

고속버스는 출발 후 2일까지 20%의 수수료를 공제하고 환불받을 수 있고 항공기의 경우 대한항공은 비행기가 출발한 후에도 항공권(편도)당 9천 원, 아시아나항공은 8천 원을 제하고 나머지 잔액은 돌려준다.

실제로 서울에서 부산을 간다면 KTX의 운임은 5만3천300원, 대한항공은 10만7천원, 고속버스 2만3천원이다. 교통편이 도착지에 도착한 후 환불수수료는 KTX는 운임 전액인 5만3천300원, 대한항공은 9천 원, 고속버스는 4천600원이다.

출발 전 환불수수료는 비행기의 경우 1인당 편도 기준으로 1천 원에 불과하며 KTX와 고속버스는 출발 1시간 전부터 출발시각 전까지 운임의 10%를 취소수수료로 부과하고 있다.



국내 운송수단별 환불수수료

구분	출발 1시간 전 ~출발시각	출발 이후 도착시각	도착 후
KTX	10%	15%~70%	환불불가
고속버스	10%	20%	2일까지 20%
항공기	1천 원	8천~9천 원	