

해외호텔 예약 잘하는 법?

이것만 알면 '10점 만점에 10점!'

여행을 떠나면서 아무래도 제일 걱정이 되는 것이 잠자리이다. 안전하고 편안한 숙소를 미리 구해두면 왠지 마음마저 든든해진다. 보다 즐겁고 행복한 여행을 위한 해외호텔 예약 꿀팁을 알아보자.

글_이기가 여행작가(「알고 떠나는 해외여행」 저자)



즐거운 여행의 시작, 호텔 예약은 꼼꼼하게!

호텔 예약은 개인이 현지 호텔을 직접 예약하는 방법과 여행사에 의뢰하는 방법이 있다. 여행사에 의뢰하거나 호텔 예약 업체를 통해 예약할 경우에는 개인이 예약하는 것보다 15~45% 할인된 요금으로 예약할 수 있다. 공식적인 요금이 있지만 성수기와 비수기, 방의 종류와 층수, 세금 포함 여부에 따라 요금이 달라지므로 예약 전에 반드시 확인하도록 한다. 또한 무조건 저렴한 곳을 택하기보다는 주변 관광지와의 위치나 대중교통의 연계성, 픽업 서비스, 아침 식사의 포함 여부, 호텔 내부 시설 등을 고려하여 택하는 것이 좋다. 개인이 예약할 경우에는 주로 인터넷 예약사이트를 이용하는 경우가 많다. 할인 혜택과 더불어 인터넷 결제를 통한 편의성이 높아 소비자들이 자주 이용하는 편이다. 다만, 피해 사례도 적지 않아 예약 취소나 환불, 호텔 운영에 대한 규정을 꼼꼼히 확인할 필요가 있다.



단계별로 알아보는 주의사항

검색 단계



국내 소비자들이 많이 이용하는 호텔 예약 사이트별, 호텔별로 거래 조건, 가격, 제한 사항에 대한 표시 방법이 모두 다르므로 검색 시 유의해야 한다. 또 예약사이트에서 표시하는 '정가' 및 '할인율'은 사이트별로 다를 수 있고 제휴할인코드 적용, 할인 행사 기간 등 다양한 조건에 따라 가격은 수시로 변동 된다는 점을 명심하자. 특가 상품, 모바일 할인, 가성비, 최저요금이라고 표시된 상품보다 더 저렴한 요금이 있는 경우 '취소 기한'을 체크해봐야 한다. 어린이 투숙 정책*은 동일 호텔이라도 예약사이트 별로 다를 수 있어 조건을 꼼꼼히 확인한 후 결제해야 한다.

* 어린이 나이 만 2세, 만 6세, 12세, 엑스트라 베드 사용, 어린이 이용불가 호텔 등



예약·결제 단계



일반적으로 요금 결제 시점은 정해져있지 않고 사이트별, 호텔별로 다양하게 적용된다. 소비자에게 선택안 제공 및 결제 시점에 따라 이용 요금 할인 혜택을 적용한다. 또 '지금 예약, 나중에 결제' 또는 '현지 결제'로 표시했으나 이용 전 카드 가승인이 발생하는 경우에 정상 처리되지 않으면 계약이 취소되는 경우가 있어 유의해야 한다.

'현지결제'를 선택한 경우에는 예약 당시 금액(예약일 환율)이 환율 변동에 따라 손익이 발생하게 되는데, 적용 환율은 예약사이트가 결정하므로 객실가격이 예약시점 가격과 다를 수 있으니 주의하도록 한다. 사이트별로 신용카드 결제 수수료를 부과하기도 하며 소비자가 이용하는 카드 조건에 따라 해외 이용 수수료, 원화 결제로 인한 이중환전 수수료가 추가될 수 있다.

예약 후 숙박 예정일 전에도 호텔에서 가승인을 할 수 있으므로 이용요금 조기 인출 등의 피해를 예방하기 위해서는 체크카드보다는 신용카드를 이용하는 것이 좋다. 또 예약을 할 때에는 정확한 결제 시간을 확인하는 것이 필요하며 원화보다는 미국 달러로 결제해야 통화 이중 전환으로 인한 수수료 부담을 줄일 수 있다.

변경·취소 단계



취소·환불 조건은 매우 중요한 예약 조건임에도 구체적인 내용이 숨겨져 있거나 시각적으로 부각되어 있지 않은 경우가 많다. 해외호텔 예약사이트의 경우 예약 취소를 접수한 후 취소수수료를 100% 부과하는 등 과도하게 청구하는 경우가 많으므로 유의해야 한다. 무엇보다 국가, 지역, 문화권에 따라 숙박 관련 요금 체계 및 숙박 이용 방법*이 다를 수 있어 이용 전 조건을 꼼꼼히 확인해야 한다. 일부 글로벌 예약사이트들은 국내법 준수를 위하여 한국인 대상 특별 조건을 제공하기도 하지만 국내 업체와 동일한 조건은 아니므로 각각 약관을 확인하고 예약해야 피해를 줄일 수 있다.

* 전기세, 수도세 부과, 화장실 사용(간식/음식), 숙박시설 내 신발 착용 등

이용 단계



호텔의 위치, 객실 사양 등에 대해서는 호텔 공식 홈페이지에서 좀 더 신뢰할 만한 정보를 얻을 수 있다. 해외 호텔 예약 사이트에서 호텔에서 탑재한 모든 정보를 검증하는 것이 아닐 수 있으므로 주소, 호텔명 등으로 이중 점검해둬야 현지에서 발생할 수 있는 피해를 예방할 수 있다.

또 예약확인서를 수령한 후에도 호텔에 예약이 되어있지 않을 가능성을 고려해야 한다. 관련 피해를 예방하기 위해 여행을 떠나기 전 해당 호텔에 직접 연락해 예약 내역을 확인하는

것이 가장 바람직하다. 체크인 시각은 보통 오후 2시에서 3시지만 호텔마다 기준이 다르므로 미리 확인해두자. 새벽에 도착하는 경우에는 레이트 체크인*이 가능한지 사전에 반드시 확인해야 한다. 체크인 데스크를 24시간 운영하지 않는 호텔도 있는데다, 너무 늦게 도착하는 경우 호텔에서 '노쇼**' 처리를 해버려 미처 이용해보기도 전에 요금을 모두 지불해야 하는 상황이 발생할 수 있기 때문이다. 새벽 도착이 예상된다면 호텔에 미리 도착시간을 알리는 메일을 발송하는 것이 좋다. 만약 관련 피해가 발생했다면 지출 내역을 입증할 수 있는 영수증, 사진, 호텔 직원 확인서 등을 남겨둬야 한다.

* Late check-in : 호텔에서 규정하고 있는 체크인 시간보다 더 늦게 처리하는 것.

** No-show : 예약해둔 호텔을 변경·취소하지 않은 채 통보 없이 장소에 나타나지 않는 것.

TIP

OX로 알아보는 호텔 예약의 모든 것

Question 예약을 취소할 때 환불이 안 되는 경우도 있다?



호텔 상품 중 환불 불가 조건으로 예약한 후 취소하면 취소수수료가 100%이므로 환불 금액이 없다. 환불 불가 상품을 취소하면 환불 금액이 없을 뿐만 아니라 호텔도 이용할 수 없으므로 예약 및 취소 선택 시 신중해야 한다.

Question 이용하지 않은 서비스인데도 추가 요금이 발생할 수 있다?



호텔에 따라 와이파이 이용 및 주차장 이용에 요금을 부과하기도 한다. 체크아웃 시 객실 내 미니바, 간이침대 등 이용하지 않은 요금이 청구되는 경우가 종종 있어 여행 후에도 신용카드 청구서 등을 꼼꼼히 확인해야 한다. 별도 서명이 없었음에도 요금이 청구되었다면 호텔 측에 사실관계 확인을 요청해야 한다.

Question 해외호텔 예약사이트 고객센터를 이용할 때 언어장벽은 고려하지 않아도 된다?



해외호텔 예약사이트 중 일부 사이트는 고객센터에 한국어 사용 직원이 없어 영어로만 응대한다. 또 한국사무소가 있어도 마케팅 및 예약 업무를 주로 담당하고 있어 소비자문제 발생 시 자체 응대에 어려움이 있다. 민원을 본사에 전달해주는 역할만 수행해 처리 시간이 많이 소요되거나 기대하는 수준의 보상을 받기 어려운 상황도 발생한다. 상담 전, 예약번호, 호텔명 영문 이름 등을 미리 메모해두면 신속하게 예약 내역을 확인해 상담을 진행할 수 있다. 유선 연결이 지연되면 고객센터 이메일로 핵심 내용을 전달하거나 현지 호텔 측에 사실 관계 확인이 가능한 자료를 요청하고 담당자의 서명을 받는 등 현지에서 직접 입증자료를 충분히 확보해야 한다.

