

바가지 견인 요금 주의

경기도 구리시에 사는 30대 이 씨는 차량 운행 중 추돌 사고를 겪으면서 바가지 견인 요금 때문에 당황했다. 사고 현장에 견인차가 도착하여 10km 정도 차량을 이동했는데, 40만 원에 달하는 견인 비용을 청구 받은 것이다. 추석 연휴 등으로 장거리 차량 운행이 많아지는 가운데, 이 씨처럼 자동차 견인에 따른 피해가 우려되고 있다. 견인 사업자의 요금 과다 청구 등으로 소비자 피해가 발생하고 있는 것이다.

글_이동균 조정관<한국소비자원 경기지원 자동차팀>



3년간 차량 견인으로 인한 피해 접수 1,196건

한국소비자원이 2014년 1월부터 2016년 6월까지 1372소비자상담 센터에 자동차 견인과 관련하여 접수된 불만사항을 확인해 본 결과 2년 반 동안 총 1,196건에 이르렀다. 연도별로는 2014년 551건, 2015년 452건, 2016년에는 6월까지 193건이 접수되었다.

2014년부터 2015년까지 2년간의 자동차 견인 관련 소비자 불만상담 1,003건의 월별 접수 현황을 보면 차량 이동이 많은 시기에 피해 사례가 많아지는 것을 알 수 있다. 휴가철인 8월이 111건(11.1%)으로 가장 많았고, 4월과 10월이 각각 105건(10.5%) 접수되어 다음으로 많았다. 특히 7월~9월 사이에만 271건(27.1%)이 접수된 것으로 나타났다.

과다한 견인 요금이 가장 불만

소비자 불만 유형으로 가장 많이 꼽은 것은 견인 요금 과다 청구가 968건(80.9%)으로 가장 많았다. 차량 사고 또는 고장이 발생한 경우 견인차를 이용하여 정비업소로 견인을 하게 되는데, 이 때 견인 요금을 「화물자동차운수사업법」에 따른 신고 금액보다 과다하게 청구하는 것이다. 사고 현장이 혼잡하고 사고의 여파로 운전자가 경황이 없는 상황에서 견인 사업자가 요금에 대한 사전 협의 없이 차량을 견인한 후 부당한 요금을 청구하는 경우가 가장 많았다.

운전자 의사에 반한 견인도 67건(5.6%)에 달했는데, 운전자가 사고 등 급박한 사정으로 의사 표시를 할 수 없는 상황에서 가까운 곳이 아닌 먼 거리에 있는 정비 공장으로 견인한 경우였다. 견인 중 차량 훼손 61건(5.1%)의 경우는 견인 과정에서 과실 또는 관리 부주의로 차량을 파손시킨 것이다. 이 때 견인 사업자는 「소비자분쟁해결기준」에 따라 손해액을 배상해야 함에도 이를 거절했다.

보관료 과다 청구 30건(2.5%)의 경우 견인 차량을 견인 사업자의 차고지 등에 보관할 경우 보관료는 국토교통부 신고요금(구난형 특수자동차 운임·요금표)으로 받아야 함에도 이를 위반하였다. 임의 해체 및 정비 4건(0.3%)은 사고 차량을 견인 사업자가 선정한 정비업체로 보낸 경우인데, 차량 소유주 혹은 운전자의 동의를 받지 않고 임의로 해체 또는 수리를 진행하고 부당 수리비를 청구한 경우였다.

자동차 견인 관련 소비자불만 유형별 현황

(단위 : 건, %)

구분	2014년	2015년	2016년 (1월~6월)	총 계
견인 요금 과다 청구	435(79.0)	377(83.4)	156(80.8)	968(80.9)
운전자 의사에 반한 견인	39(7.1)	22(4.9)	6(3.1)	67(5.6)
견인 중 차량 훼손	31(5.6)	20(4.4)	10(5.2)	61(5.1)
보관료 과다 청구	15(2.7)	8(1.8)	7(3.6)	30(2.5)
입의 해체 및 정비	2(0.3)	2(0.4)	-	4(0.3)
기타 *	29(5.3)	23(5.1)	14(7.3)	66(5.5)
총 계	551(100.0)	452(100.0)	193(100.0)	1,196(100.0)

* 기타 : 범칙금 부과, 견인지역 및 거부, 차량인도 거절, 영수증 미발급, 폐차지역, 단순문의 등

소비자의 현명한 판단이 중요

견인으로 인한 피해를 예방하기 위해서는 소비자의 현명한 판단이 가장 중요하다. 먼저 견인을 하게 되었을 경우에는 견인 사업자가 요구하는 요금이 적정인지 확인하고 견인에 동의해야 한다. 견인 요금의 경우 견인차의 톤수, 견인거리, 작업시간, 작업조건 등 다양한 견인 상황에 대한 요금표(국토교통부 승인)가 정해져 있으므로 적정 여부를 확인해야 한다.

자동차 보험 가입 시 특약된 견인 서비스를 적극적으로 활용하는 것도 필요하다. 자동차 보험 가입 시 특약으로 긴급구난, 긴급견인, 비상급유 등 다양한 서비스를 제공 받을 수 있는데, 견인 요금은 10km까지 무료로 일반 견인 사업자보다 저렴하다.

만약 일반 견인 사업자에게 견인을 하게 될 경우, 정비공장은 가까운 곳이나 믿을 만한 곳으로 가도록 요청한다. 견인 사업자와 관계가 있는 공장으로 견인되는 경우, 부당 수리비 청구 혹은 부실 수리 등 2차 피해가 발생할 소지가 있음을 명심한다.

견인이 끝나고 시간이 지나 외관 손상 및 파손 등과 관련한 문제를 제기할 경우 책임 소재를 밝히기가 어렵다. 이 때문에 차량을 견인한 직후, 반드시 차량 파손 여부를 확인한다.

또한 부당한 견인 요금을 강요할 경우 구체적인 청구 내역이 명시된 영수증 및 견인 차량의 차량 번호를 토대로 관할 구청에 신고하고 자율적인 분쟁 해결이 어려운 경우 1372소비자상담센터에 도움을 요청한다.



TIP

구난형 특수자동차 운임·요금표

(단위 : 원)

거리	2.5톤 미만	2.5톤~6.5톤 미만	6.5톤 이상
10km 까지	51,600	64,700	102,500
15km 까지	60,000	75,500	118,700
20km 까지	68,300	86,300	134,800
25km 까지	76,700	97,100	151,100
30km 까지	85,100	107,900	167,200
35km 까지	93,500	118,700	183,400
40km 까지	101,900	129,500	199,600
45km 까지	110,300	140,300	215,800
50km 까지	118,700	151,100	232,000
55km 까지	127,100	161,900	248,200
60km 까지	135,500	172,700	264,300
65km 까지	143,900	183,400	280,600
70km 까지	152,300	194,200	296,700
75km 까지	160,700	205,000	312,900
80km 까지	169,100	215,800	329,100
85km 까지	177,500	226,600	345,300
90km 까지	185,900	237,400	361,400
95km 까지	194,300	248,200	377,700
100km 까지	198,400	259,000	393,800
100km 초과시 매 10km마다 가산	16,800	21,600	32,400



- ☑ 부가세 포함 금액
- ☑ 구난 장비 없이 구난 가능한 금액. 구난 장비가 필요한 경우 구난 장비 사용료는 별도 계산
- ☑ 운임은 경로가 둘 이상 있는 경우 최단거리로 계산. 단 차주가 경로를 지정하는 경우 지정한 경로 거리로 계산
- ☑ 특수 작업 조건(시간당 50mm 이상의 폭우 및 폭설, 야간(오후 8시~익일 오전 6시), 휴일, 법정공휴일, 10톤 이상 대형차량, 냉동차, 냉장차, 배기량 3000cc 이상 자동차)의 경우 30% 가산
- ☑ 화약류, 유류, 방사선, 고압가스 차량은 50% 할증 적용
- ☑ 견인 요청이 있을 경우 대기 시간을 30분으로 하고, 기준 대기 시간 30분을 초과할 경우 매 30분마다 대기료 청구 가능(대기 시간은 견인 차량 현장 도착 후 구난작업 시작 전까지로 계산)
- ☑ 구난 작업을 시작하여 견인 고리 연결 직전까지 소요된 시간을 근거로 구난 작업료 청구 가능
- ☑ 견인 사업자의 차고지 등에 견인 차량 보관 시 1일 초과시 매 1일마다 보관료 청구 가능(보관료 총 금액은 30만 원 초과 불가)
- ☑ 도심밀집지역 등 교통체증 구간을 운행하는 경우 당사자 합의에 따라 30% 범위 내에서 할증 요금 가산 가능