

항공여객운송서비스 관련 Q&A

Q1. 코로나19 감염이 걱정되어 항공권을 취소하고 싶습니다. 감염병 예방을 위해 계약 취소했음에도 취소수수를 부과하는 것은 부당하다고 생각하는데 해결방법이 있을까요?

A. 코로나19는 팬데믹*이지만 정부의 명령이 아닌 질병에 대한 개인의 걱정으로 인한 계약 취소는 취소수수료 감액 사유로 인정되지 않습니다.

* 팬데믹: 세계보건기구가 선포하는 감염병 최고 경고 등급

따라서 사전에 고지한 약관에 따라 취소수수가 부과됩니다.

〈사례〉

(개요) A씨는 2020.1.9. 해외온라인여행사를 통해 서울-크라비(태국) 왕복항공권 2매를 구입하고 206,000원 신용카드 결제함. 2020.2.7. 코로나19 감염 우려로 계약 취소를 요구하니 약관에 따라 환급 불가하다고 주장함. 신청인은 전 세계적 감염병 발생을 이유로 취소했음에도 수수료가 과다하다며 조정을 요구함.

(결과) 여행사는 해외 소재 항공사에서 환급 불가하다고 주장하고 있어 수수료 조정은 어렵고, 원만한 합의를 위해 여행사에서 11,000원을 환급하겠다고 하고 신청인이 이에 수긍함.

Q2. 코로나19 감염이 걱정되어 취소수수를 부담하고 항공권을 취소했는데, 며칠 후 해당 항공편이 비운항(결항)하게 되어 수수료 없이 취소 가능하게 되었습니다. 이미 낸 수수료를 돌려받을 수 있을까요?

A. 취소 당시 계약내용에 따라 취소수수를 부담하고 계약이 종료되었기 때문에, 계약종료 이후 결항·비운항 등 사정이 변경되더라도 소급해서 적용할 수 없습니다.

〈사례〉

(개요) B씨는 2020.2.24. 베트남에서 열리는 가족 결혼식 참석을 위해 인천-호치민 왕복항공권 2매를 333,280원에 구입함. 2.26.베트남에서 한국인의 무비자 입국을 금지하여 항공사에 취소 문의하니 항공편이 결항된 것이 아니기 때문에 무료 취소 불가하여 수수료를 부담하고 취소함. 2.28. 항공사에서 해당 항공편을 비운항하여 수수료 없이 환불 가능하다고 공지함. 신청인은 소급적용을 요구함.

(결과) 항공사에서 소급적용을 거부하여 합의에 이르지 못함.

Q3. 항공사에서 예약한 항공편을 비운항(결항) 조치했는데 계약을 취소하고 환급받을 수 있을까요?

A. 항공기 이용 계약을 체결하면 항공사는 소비자에게 항공편을 제공해야 할 채무가 발생합니다. 채무를 이행하지 못하게 된 경우 채권자인 소비자는 손해배상(통상 결제대금)을 사업자에게 청구할 수 있습니다.

그러나 외국인국제항공운송사업자(외항사)가 코로나19 확산에 따른 결항 시에도 바우처를 지급하거나 일정변경만 가능하다면서 환급을 거부하여 많은 피해가 발생하고 있습니다.

한국소비자원에서는 외항사에 대금 전액 환급을 권고하고 있으나, 잇따른 계약 취소로 인한 경영난을 이유로 합의가 어려운 실정입니다.

<사례>

(개요) C씨는 2019.12.3. 국내 여행사를 통해 서울-런던, 로마-서울 왕복 항공권을 구입하고 732,700원을 결제함. 이후 항공사에서 비운항 결정했으나 계약을 취소하려면 소비자가 220,000원의 취소수수료를 부담해야 한다고 주장함.

(결과) 항공사는 수수료 감면 불가하다고 주장하고, 여행사는 항공사 정책이므로 해결 불가하다고 주장하여 합의에 이르지 못함.

<차지백 서비스 안내>

만약 신용카드로 해외 결제서비스를 이용한 후 소비자의 정당한 환급 요구를 사업자가 거부 및 지연하는 경우 신용카드 차지백 서비스를 신청할 수 있습니다.

신용카드 차지백 서비스는 해외사업자의 폐업, 사기 의심, 환불 미이행 등의 문제가 발생한 경우 신용카드사에 이미 승인된 거래 취소를 요청하는 서비스로, 보통 결제일로부터 120일 이내에 신청할 수 있습니다.

※ 국제거래 소비자포털 ‘차지백 서비스 가이드’ 자료 참조

(<http://crossborder.kca.go.kr/home/sub.do?menukey=267&mode=view&no=1000237251>)

항공(국제여객) (1 - 3)		
분쟁유형	해결기준	비고
1) 위탁수하물의 분실·파손·지연 등	○ 손해배상 (항공운송약관에 의거 배상 또는 국제항공 운송에 있어서의 일부 규칙 통일에 관한 협약 및 상법에 따른다.)	* 수하물가격 신고 후 종가요금을 지급한 경우 신고가격으로 배상함.
2) 항공권 미사용 시 환급조건 - 여객사정으로 항공권 유효기간 만료 전(또는 약관에서 별도로 정한 기간 이내) 환급 요구 시 · 항공권 전부 미사용 시 · 항공권 일부 미사용 시	○ 항공권 구입금액에서 취소 수수료를 공제한 차액환급 ○ 항공권 구입금액에서 사용 구간 적용운임 및 취소수수료를 공제한 차액환급	* 취소시한 이내에 예약취소하지 않은 경우 취소수수료 공제, 적용 서비스요금 및 통신비 소요 시 통신비를 운임에서 공제함.
3) 항공권 분실 시의 환급조건 - 대체항공권을 구입하지 않은 경우 · 전부 미사용 분실항공권 · 일부사용 분실항공권	○ 지급운임 전액 환급 ○ 탑승구간 적용운임 공제 후 환급	* 분실항공권 환급은 항공운임약관에서 정한 기간 이내에 분실신고 및 본인 또는 타인에 의해 미사용 또는 미환급 확인 및 추후 이중사용 발생 시 배상동의 후 환급함.

항공(국제여객) (2 - 3)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
- 대체항공권(동일구간)을 구입한 경우 - 분실항공권 재발행	- o 대체항공권 구입금액 환급 - o 탑승구간을 제외한 미사용 구간 항공권 발행	* 분실항공권과 동일한 항공사, 구간 및 등급 이용조건 * 본인 또는 타인에 의해 이 중사용 발생 시 배상동의 및 적용서비스요금(재발행 수수료) 여객부담조건 * 목적지 도착 기준 * 각 항공사에서 정하고 있는 탑승수속 마감시간 이후 도착자는 제외 * 보상기준 금액은 최고한도임(체제필요시 적정숙식비 등 경비 포함) * 운항시간 4시간을 운항거리 3,500km와 동일하게 적용함.
4) 운송 불이행(Overbooking, No-Record 등). 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외 ① 대체편이 제공된 경우 - 운항시간 4시간 이내 . 2시간 이후 ~ 4시간 이내 대체편 제공 시 . 4시간 초과 대체편 제공 시 - 운항시간 4시간 초과 . 2시간 이후 ~ 4시간 이내 대체편 제공 시 . 4시간 초과 대체편 제공 시 ② 대체편을 제공하지 못한 경우 ③ 대체편 제공을 여객이 거부한 경우	- o 체재필요 시 적정숙식비등 경비부담 - o USD 200 배상 - o USD 400 배상 - o USD 300 배상 - o USD 600 배상 - o 불이행된 해당구간 운임환급 및 USD 600 배상 - o 불이행된 해당구간 운임 환급 및 ①의 규정에 준하여 최초 대체편 제공가능시기를 산정하여 배상	

항공(국제여객) (3 - 3)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
5) 운송지연. 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항 공기 접속관계, 안정운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외 - 2시간 이상 ~ 4시간 이내 운송지연 - 4시간 이상 ~ 12시간 이내 운송지연 - 12시간 초과 운송지연	○ 체재필요 시 적정 숙식비 등 경비부담 ○ 지연된 해당구간 운임의 10% 배상 ○ 지연된 해당구간 운임의 20% 배상 ○ 지연된 해당구간 운임의 30% 배상	* 목적지 도착기준