

항공(국내여객) (1-3)		
분쟁유형	해결기준	비고
1) 위탁수하물의 분실·파손·지연	○ 손해배상 (항공운송 약관에 의거 배상 또는 국제항공 운송에 있어서의 일부 규칙 통일에 관한 협약 및 상법에 따른다.)	* 수하물가격신고 후 증가 요금을 지급한 경우 신고 가격으로 배상함.
2) 운송 불이행(Overbooking, No-Record 등). 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기 점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외	○ 체재필요 시 적정 숙식비등 경비부담	* 목적지 도착 기준  * 운송 불이행의 주요 면책 사유의 구체적인 개념은 다음과 같음  - 국토교통부에서 정하고 있는 항공기 점검이란 국토교통부가 인가한 항공기 정비에 관한 정비기준을 말함  - 기상사정이란 항공기가 운항할 수 없는 악천후 등의 기상상태를 말함  - 공항사정이란 공항시설등의 문제로 인하여 항공사업자가 소비자에 대한 운송서비스를 제공하지 못하는 것을 말함  - 항공기 접속관계란 전편 항공편의 지연 및 결항이 다음 연결편에 영향을 미

항공(국내여객) (1 - 3)		
분쟁유형	해결기준	비고
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 대체편이 제공된 경우               <ul style="list-style-type: none"> <li>· 1시간 이후 ~ 3시간 이내 대체편 제공 시</li> <li>· 3시간 이후 대체편 제공 시</li> </ul> </li> <li>- 대체편을 제공하지 못한 경우</li> </ul> <p>3) 운송지연. 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접속관계, 안정운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 불이행된 해당구간 운임의 20% 배상</li> <li>○ 불이행된 해당구간 운임의 30% 배상</li> <li>○ 불이행된 해당구간 운임 환급 및 해당 구간 항공권 또는 교환권 제공</li> <li>○ 체제필요 시 적정 숙식비 등 경비부담</li> </ul>	<p>치는 것을 말함</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 안전운항을 위한 예견하지 못한 조치란 항공운송사업자가 채무불이행을 방지하기 위하여 합리적으로 요구되는 조치를 하는 것이 불가능한 상태에서 이루어진 조치를 말함</li> <li>* 대체편은 12시간 이내 제공된 경우를 말함.(타 항공사 포함)</li> <li>* “운임”은 소비자(항공교통이용자)가 구입한 소매가격(구입가)을 말하며, 이때 유류할증료, 공항이용료, 기타 수수료 등은 제외한 금액을 말함</li> <li>* 목적지 도착 기준</li> </ul>

항공(국내여객) (2-3)		
분쟁유형	해결기준	비고
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1시간 이상 ~ 2시간 이내 운송지연</li> <li>- 2시간 이상 ~ 3시간 이내 운송지연</li> <li>- 3시간 이상 운송지연</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o 지연된 해당구간 운임의 10% 배상</li> <li>o 지연된 해당구간 운임의 20% 배상</li> <li>o 지연된 해당구간 운임의 30% 배상</li> </ul>	
<p>4) 항공권 미사용 시 환급 조건</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 여객사정으로 항공권 유효기간 만료 전 (또는 약관에서 별도로 정한 기간 이내) 환급 요구 시</li> <li>· 항공권 전부 미사용 시</li> <li>· 항공권 일부 사용 시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o 항공권 구입금액에서 취소수수료를 공제한 차액 환급</li> <li>o 항공권 구입금액에서 사용구간 적용운임 및 취소수수료를 공제한 차액 환급</li> </ul>	<p>* 취소시한 이내에 예약을 취소하지 않은 경우 위약금을 공제함.</p>
<p>5) 항공권 분실 시 환급조건</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 대체항공권을 구입하지 않은 경우</li> <li>· 전부 미사용 분실항공권</li> <li>· 일부사용 분실항공권</li> <li>- 대체항공권을 구입한 경우</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o 지급운임 전액 환급</li> <li>o 탑승구간 적용운임 공제 후 환급</li> <li>o 대체항공권 구입금액 환급</li> </ul>	<p>* 분실항공권 환급은 항공운송약관에서 정한 기간 이내에 분실신고 및 본인 또는 타인에 의해 미사용 또는 미환급 확인 및 추후 이중사용 발생 시 배상 등의 후 환급함.</p> <p>* 분실항공권과 동일한 항공사 및 동일구간 이용조건</p>

항공(국내여객) (3-3)		
분쟁유형	해결기준	비고
<p>6) 1급감염병 발생으로 항공사 또는 여객이 계약내용 변경 또는 계약해제를 요청한 경우</p> <p>- 항공운항이 중단되어 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약 체결 이후 도착예정지역이나 여행자의 거주(출발)지역이 특별재난지역으로 선포되어 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 필수 사회·경제활동 이외의 활동이 사실상 제한(사회적 거리두기 3단계 및 이에 준하는 조치)되어 계약을 이행할 수 없는 경우</p> <p>· 계약내용 변경 시</p> <p>· 계약해제 시</p> <p>- 계약체결 이후 도착예정지역에 재난사태가 선포되어 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우, 계약체결 이후 도착예정지역에 위기경보 심각단계가 발령되고 정부의 여행 취소·연기 및 이동자제 권고(사회적 거리두기 2단계 및 2.5단계 조치) 등으로 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우</p> <p>· 계약내용 변경 시</p> <p>· 계약해제 시</p>	<p>○ 변경수수료 없이 계약내용 변경</p> <p>○ 취소수수료 없이 항공운임 전액 환급</p> <p>○ 변경수수료 없이 계약내용 변경</p> <p>○ 취소수수료의 50% 감경</p>	<p>* 「감염병의예방및관리에관한법률」 상의 1급감염병을 의미함</p> <p>* 계약내용 변경이란, 여행 일정 변경 등 계약내용 변경에 대해 당사자 간에 합의가 이루어진 것을 말함</p> <p>* 항공운임에서 취소수수료의 50% 공제 후 환급함</p>

항공(국제여객) (1-4)		
분쟁유형	해결기준	비고
1) 위탁수하물의 분실·파손·지연 등	○ 손해배상 (항공운송약관에 의거 배상 또는 국제항공운송에 있어서의 일부 규칙 통일에 관한 협약 및 상법에 따른다.)	* 수하물가격 신고 후 증가요금을 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 취소수수료를 공제한 차액 환급  ○ 항공권 구입금액에서 사용구간 적용운임 및 취소수수료를 공제한 차액 환급	* 취소시한 이내에 예약 취소하지 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 배상 동의 후 환급함.

항공(국제여객) (2-4)		
분쟁유형	해결기준	비고
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 대체항공권(동일구간)을 구입한 경우</li> <li>- 분실항공권 재발행</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o 대체항공권 구입금액 환급</li> <li>o 탑승구간을 제외한 미사용 구간 항공권 발행</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 분실항공권과 동일한 항공사, 구간 및 등급 이용조건</li> <li>* 본인 또는 타인에 의해 이중사용 발생 시 배상동의 및 적용서비스요금(재발행수수료) 여객부담조건</li> </ul>
<p>4) 운송 불이행(Overbooking, No-Record 등). 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접속관계, 안정운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외</p> <p>① 대체편이 제공된 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 운항시간 4시간 이내 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 2시간 이후 ~ 4시간 이내 대체편 제공 시</li> <li>· 4시간 초과 대체편 제공 시</li> </ul> </li> <li>- 운항시간 4시간 초과 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 2시간 이후 ~ 4시간 이내 대체편 제공 시</li> <li>· 4시간 초과 대체편 제공 시</li> </ul> </li> </ul> <p>② 대체편을 제공하지 못한 경우</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o 체재필요 시 적정숙식비 등 경비부담</li> <li>o USD 200 배상</li> <li>o USD 400 배상</li> <li>o USD 300 배상</li> <li>o USD 600 배상</li> <li>o 불이행된 해당구간 운임 환급 및 USD 600 배상</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 목적지 도착 기준</li> <li>* 각 항공사에서 정하고 있는 탑승수속 마감시간 이후 도착자는 제외</li> <li>* 보상기준 금액은 최고한도임(체제필요시 적정숙식비 등 경비 포함)</li> <li>* 운항시간 4시간을 운항거리 3,500km와 동일하게 적용함.</li> </ul>

항공(국제여객) (3-4)		
분쟁유형	해결기준	비고
③ 대체편 제공을 여객이 거부한 경우	○ 불이행된 해당구간 운임 환급 및 ①의 규정에 준하여 최소 대체편 제공 가능시기를 산정하여 배상	* 목적지 도착기준
5) 운송지연. 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기 점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 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	
6) 감염병 발생으로 항공사 또는 여객이 계약내용 변경 또는 계약해제를 요청한 경우  - 외국정부가 우리 국민에 대해 입국금지·격리조치 및 이에 준하는 명령을 발령하여 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 외교부가 도착예정지역·국가에 여행경보 3단계(철수권고)·4단계(여행금지)를 발령하여 계약을 이행할 수 없는 경우, 항공운항이 중단되어 계약을 이행할 수 없는 경우  · 계약내용 변경 시  · 계약해제 시	○ 변경수수료 없이 계약내용 변경  ○ 취소수수료 없이 항공운임 전액 환급	* 계약내용 변경이란, 여행 일정 변경 등 계약내용 변경에 대해 당사자 간에 합의가 이루어진 것을 말함

항공(국제여객) (4-4)		
분    쟁    유    형	해    결    기    준	비    고
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 계약체결 이후 외교부가 도착예정지역·국가에 특별여행 주의보를 발령하거나 세계보건기구(WHO)가 감염병 경보 6단계(세계적 대유행, 팬데믹)·5단계를 선언하여 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우</li> <li>· 계약내용 변경 시</li> <li>· 계약해제 시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o 변경수수료 없이 계약내용 변경</li> <li>o 취소수수료의 50% 감경</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 세계보건기구(WHO)가 감염병 경보 5단계를 선언한 경우는 감염병이 발생한 해당지역에 한함</li> <li>* 항공운임에서 취소수수료의 50% 공제 후 환급함</li> </ul>