

제4절 피해분쟁조정 사례

1. 분쟁조정 사례

가. 저비용항공사의 30시간 이상 운항지연 사례

1) 사건 개요

- ❖ 선행항공편은 2014년 2월 25일 00시 25분 세부를 출발하여 인천에 6시 도착 후, 동일 항공기를 후행항공편으로 같은 날 8시 15분 인천을 출발하여 세부에 12시 5분에 도착할 예정이었음.
- ❖ 선행항공편은 인천공항의 저시정으로 1시간 27분 지연 출발 및 회항하여 제주 공항에 착륙하였고, 승무원 법정근무시간 초과를 이유로 추가 지연하여 예정보다 30시간 9분 지연된 2014년 2월 26일 12시 09분 인천에 도착함.
- ❖ 후행항공편은 선행항공편이 인천에 늦게 도착하였음을 이유로, 약 29시간 지연된 2014년 2월 26일 13시 세부로 출발함.
- ❖ 선행항공편 및 후행항공편 탑승자는 항공사에 손해배상을 요구하였으나, 항공사는 60USD 바우처 지급 외 추가 보상을 거절함.
- ❖ 소비자분쟁조정위원회는 신청인 1인당 300USD를 지급하고, 항공대금을 환불받지 못한 신청인들에게는 항공대금 상당액도 손해배상 하라고 결정함.

2) 소송 과정

- ❖ 소비자분쟁조정위원회의 결정에도 불구하고 항공사의 수락 거부로 인해 분쟁조정 결과가 불성립됨.
- ❖ 이에 한국소비자원은 소송지원을 신청한 탑승자 137명에 대해 소비자소송지원 변호인단에 의한 소송지원을 결정함.

- ▶ 소비자소송지원이란 소비자분쟁조정위원회 조정결정에 대해 사업자가 수락을 거부하는 경우, 다수의 소비자가 피해를 입었거나 소비자 권익 침해가 큰 사건 또는 고령자 등 취약계층의 보호가 필요한 사건 등에 대해 소송대리, 소송작성 지도를 통해 소비자의 소송을 지원하는 제도임.
- ❖ 선행항공편 관련 사건은 2016년 1월, 후행항공편 관련 사건은 2016년 2월 서울중앙지방법원에 각각 소송을 제기함.

3) 결정 사항

- ❖ 법원은 2016년 10월 7일 항공사에게 “원소들이 겪는 불편에 대하여 정중히 유감의 뜻을 표시’할 것과 소비자의 손해규모에 따라 15만원, 10만원을 지급하는 것으로 조정에 갈음하는 결정을 하였음.

나. 항공권 취소수수료 반환 사례

- ❖ 소비자 A씨는 2016년 9월 16일 출발 예정인 국적항공사의 인천-홍콩 왕복항공편 3매를 2016년 2월 16일 구매하였으나, 개인 사정으로 2016년 7월 13일 계약을 취소함.
- ❖ 이에 대하여 항공사는 소비자에게 1인당 취소수수료가 부과됨을 고지하였고, 소비자가 항공권 구매 시 이에 동의하였으므로 취소수수료를 환급할 수 없다고 주장함.
- ❖ 소비자분쟁조정위원회는 2016년 9월 28일 취소시기에 따라 수수료를 차등화하도록 국내항공사의 국제선 시정 약관을 소급 적용하여 특가 항공권을 제외한 할인항공권 3매에 대하여 성인은 23,000원, 소아는 25,000씩 환급하도록 결정함.
- ▶ 해당 할인항공권 취소수수료는 공정위의 약관 시정약관에 따라 항공의 출발일 30일전 22%, 31일~60일 전 13%, 61~90일 전 6%로 시정되었음.

다. 항공기 운항일정 변경통지 미이행에 따른 손해배상 요구

1) 사건 개요

- ❖ 소비자는 2015. 1. 12. 자신을 포함한 2인을 위하여 항공사A의 인터넷 홈페이지에서 항공사B가 운항하는 다음과 같은 항공권(이하 ‘이 사건 항공권’이라 함)을 구매하고 항공사A의 계좌로 입금하는 방법으로 대금을 지급하였음.
- ❖ 항공사B는 2015. 1. 20. 이 사건 항공권 중 인천 출발 일시를 구매 당시 정한 2015. 4. 12. 1:15로부터 35분 이른 2015. 4. 12. 00:40으로 변경하였으나 소비자는 변경 사실을 알지 못하고 기존 출발일시로부터 1시간 30분 전인 2015. 4. 11. 23:45경 인천공항 내 피신청인 2의 카운터에 도착하여 (변경된 출발일시를 기준으로) 탑승수속이 마감되었다는 이유로 이 사건 항공권을 이용하지 못하였음.
- ❖ 이에 따라 소비자는 항공사A를 통해 조정 외 OOO 항공이 운항하는 항공권을 구매하여 2015. 4. 13. 출국하였으며, 소비자는 항공사들에게 운항 일정 변경을 통지하지 아니하여 자신이 입은 다음과 같은 손해에 대한 배상을 요구함.

2) 결정 사항

- ❖ 운송 계약에 한하여 항공사A는 항공사B를 대리하여 소비자와 계약을 체결한 자로, 위와 같은 운송 약관에 따라 항공사B 또는 항공사B의 대행사인 항공사A는 소비자에게 최초 운항에 대한 체크인 마감시간을 안내하여야 하고 운항 일정이 변경된 경우 이를 신청인에게 알리기 위해 노력해야 할 의무가 있음.
- ❖ 항공사A는 2015. 1. 20.경 항공사B의 운항 일정이 변경된 사실을 알 수 있었고, 이와 같은 변경 사실을 신청인에게 이 사건 항공권 판매 당시 신청인으로부터 제공받은 연락처를 이용하거나 자신의 인터넷 홈페이지 내에서 제공하는 항공권 정보 등을 통해 안내할 수 있었음에도 안내를 위한 어떠한 조치도 하지 아니하였으므로, 일정 변경 사실을 안내하지 아니하여 신청인에게 발생한 손해에 대해 배상할 책임이 있다고 판단함.
- ❖ 따라서 피신청인들(항공사A 및 항공사B)은 각자(공동하여) 이 사건 조정결정일로부터 8주가 경과한 2015. 2. 15.까지 소비자에게 3,916,000원을 지급하고, 만일

지급을 지체하면 위 돈에 대하여 「상법」에 따른 연 6%의 비율에 의한 지연 손해금을 가산하여 지급하도록 결정함.

라. 수하물 분실에 대한 배상 요구

1) 사건 개요

- ❖ 신청인은 인천공항에 도착하여 위탁 수하물을 찾던 중 스쿠버 다이빙 용품 가방이 도착하지 않은 사실을 확인하여 분실신고를 하였고, 가방, 수경, 오리발, 수트, 호흡기를 분실하였다는 수하물 신고를 작성하였음.
- ❖ 신청인은 물품가액에 따른 보상을 위하여 피신청인에게 영수증 재발행본 등 증빙자료를 제출하였으나, 피신청인은 이를 구체적인 증빙자료로 인정하지 않고 신청인이 제출한 영수증을 신뢰할 수 없으므로 무게를 기준으로 배상하고자 함.
 - ▶ 피신청인이 주장하는 보상액과 신청인의 실제 피해액은 차이가 크기 때문에, 신청인은 영수증 상 구입대금의 60%를 기준으로 배상하기를 원함.

2) 결정 사항

- ❖ 신청인은 수하물 신고서에 가방, 수경, 오리발, 수트, 호흡기를 분실하였다고 기재하였고 이후로도 일관되게 사건에 대해 서술하고 있는 점, 재발행본 영수증과 스쿠버 다이빙 업체에 9차례 송금한 내역서, 수트 및 가방 등을 착용한 사진 등을 제출한 점을 들어 신청인의 분실 물품을 인정할만하다고 판단함.
 - ▶ 또한 신청인이 제출한 영수증이 분쟁조정위원회에 조사한 시중 가격에 비해 저렴한 바, 영수증 또한 신빙성이 있다고 판단함.
- ❖ 이 사건 계약 상 출발지 및 도착지는 대한민국으로 몬트리올 협약이 적용되고, 협약에 의하여 피신청인은 신청인의 손해를 배상하여야 함.
 - ▶ 협약에 의하면 피신청인의 책임한도는 여객 1인당 1,131SDR이며, 이는 판결 당시 환율에 의하면 1,739,263원임.
- ❖ 따라서, 피신청인은 신청인의 주장과 같이 영수증 기재 금액의 60%에 해당하는 금액을 기준으로 내용연수 및 사용으로 인한 가치 감소분 등을 고려하여

910,000원을 지급하여야 함.

2. 불공정거래 개선

- ❖ 공정거래위원회는 2016년 국제선 항공권 취소수수료와 항공권 구매 대행 취소 수수료와 관련된 불공정거래 사례를 개선하였음.

가. 국제선 항공권 취소수수료 개선

- ❖ 2016년 9월 28일, 공정위는 취소일로부터 출발일까지의 기간에 상관없이 일률적인 취소 수수료를 부과하는 국내 7개 항공사의 국제선 항공권(일반 운임 및 할인 운임) 취소 수수료 약관 조항을 시정함.
 - ▶ 국내선의 경우 취소 수수료 수준이 낮거나 이미 취소 시기별로 차등화된 취소 수수료를 부과하고 있고, 특가 운임(취소 불가를 조건으로 70% 이상 할인 판매)은 고객에게 일방적으로 부당하게 불리한 약관으로 보기 어렵다고 이미 판단한 바 있어 심사 대상에서 제외함.
- ❖ 출발일 91일 전 취소 건은 전액 환불하고, 출발일 90일 이전부터 출발일까지의 기간을 4~7개의 구간으로 나누어 출발일로부터 가까울수록 취소 수수료율이 높아지도록 함.
 - ▶ 구간의 구분 방식, 구간별 취소 수수료율은 항공사마다 다르지만, 할인 운임 항공권의 취소 수수료가 정상(일반)운임 항공권의 취소 수수료보다 높은 기준의 기본적인 골격은 유지됨.

나. 항공권 구매 대행 취소수수료 개선

- ❖ 2016년 12월 08일, 공정위는 항공권의 구매를 대행하는 국내 주요 11개 여행사가 구매를 취소하는 고객에게 1인당 3만 원의 취소 수수료를 부과한 국제선 항공권 취소 수수료 불공정 약관 조항을 시정함.
- ❖ 여행사를 통해 항공권을 구매하고 이를 취소한 고객은 해당 항공사의 취소 수수료 약관에 근거한 취소 수수료 외에 항공권 구매를 대행한 여행사에게도 1인

당 3만 원의 취소 수수료를 별도로 부담해왔음.

- ▶ 이에 대하여 공정위는 취소 처리 과정의 전산화 등으로 취소 업무 수행에 소요되는 비용은 크지 않은 점, 개별 항공권의 취소가 판매 목표 달성 여부에 미치는 영향이 미미한 점을 고려하여 고객이 항공권 구매를 취소하는 것으로 인한 여행사의 손해액이 크지 않은 것으로 판단함.
- ❖ 따라서 여행사들이 항공권 취소에 대한 대가로 받는 1인당 3만 원의 취소 수수료는 여행사들의 예상 손해액에 비해 지나치게 과다하기 때문에, 1인당 1만원으로 수수료를 인하하도록 불공정 약관을 시정함.

다. 수하물 약관 불공정 시정

- ❖ 공정거래위원회는 2015년 3월 13일, 항공 이용객이 항공사에 위탁하는 수하물*과 관련하여 '가방(캐리어, Carrier) 손잡이, 바퀴 등의 파손에 책임을 지지 않고 보상하지 않는다' 는 제주항공의 약관을 시정함.
- ❖ 시정 전, 고객으로부터 위탁받은 수하물과 관련하여 손잡이, 바퀴, 잠금 장치, 액세서리 등의 파손이나 분실 등이 발생해도 해당 면책 규정에 따라 보상이 이루어지지 않았음.
 - ▶ 그러나, 상법 및 국제협약에 따라 항공사의 지배·관리 하에 발생한 위탁 수하물의 파손, 멸실 등으로 인한 손해는 항공사의 책임이므로 면책 사유에 해당되는 경우를 제외하고는 손해를 배상하는 것이 타당하다고 판단함.
 - ▶ 시정 결과, 가방 손잡이, 바퀴 등 관련 면책 규정을 삭제하여 수하물 고유의 결함과 수하물의 정상적인 처리 과정에서 발생할 수 밖에 없는 경미한 긁힘 등을 제외하고는 보상이 이루어질 수 있도록 함.
- ❖ 제주항공의 위탁 수하물 파손 등에 대한 면책 약관 조항을 시정하고 언론에 공개한 이후, 2개 사(진에어 및 티웨이항공)가 해당 면책 약관 조항을 자진 삭제하였음.
- ❖ 그러나, 제주항공의 약관 시정 이후에도 면책 조항을 사용하고 있던 이스타항공 및 에어부산에 대하여 2016년 2월 직권조사를 실시하였으며, 조사 중 해당

항공사는 면책 조항을 자진 삭제하고 시정된 수하물 배상 약관을 사용함.

- ❖ 이에따라, 가방 손잡이, 바퀴 등의 파손 관련 보상 관행이 정착되고 소비자 피해가 구제될 것으로 기대됨.