

제2절 해외 항공교통이용자 보호제도

1. 해외 항공교통이용자 보호 관련 법제도 현황

가. 국제항공운송인의 책임에 관한 협약

1) 1929년 바르샤바 협약

- ❖ 바르샤바 협약은 국제항공운송의 정의, 항공운송의 서류, 배상책임제도, 재판관할 등에 관하여 규정하고 있음.
 - ▶ 항공교통이용자 또는 항공운송인의 주소지, 피해지 또는 법정지에 관계없이 국제운송 관련 손해배상청구에 적용될 수 있는 통일된 절차 등을 확립하고자 하였음.
- ❖ 그러나 협약 체결 당시 유아기에 있었던 항공산업의 발전에 유리한 환경을 조성할 필요가 있었음.
 - ▶ 사고로 인한 항공교통이용자의 피해에 대한 책임 한도는 항공교통이용자 1인당 16,000SDR이었으며, 수하물 또는 물품의 분실, 파손 등에 대하여 항공운송인의 엄격(절대적) 책임 제도를 도입하였고, 책임 한도를 1kg당 250프랑으로 제한하였음.
 - ▶ 그러나 항공운송인이 책임을 축소하거나 배제하기 위한 계약을 체결하는 것은 허용되지 않았음.
 - ▶ 또한 항공교통이용자의 피해가 항공운송인의 미필적 고의(willful misconduct)에 의하여 초래된 경우 무제한 책임을 지게 됨.
 - ▶ 항공운송인은 항공교통이용자의 피해를 방지하기 위하여 “모든 필요한 조치”를 취하였음 또는 그러한 조치를 취하는 것이 불가능하였음을 입증하는 경우 그 책임이 면제 될 수 있음.

2) 1955년 개정바르샤바 협약(헤이그 의정서)

- ❖ 헤이그 의정서는 제2차 세계대전 이후의 항공기 발달로 인하여 국제항공운송에 커다란 변화가 발생하여 바르샤바 협약을 이러한 현실에 맞도록 개정한 것임.
 - ▶ 항공운송인의 항공교통이용자에 대한 책임 한도액을 2배로 증액하였으나, 위탁수하물에 대한 운송인의 책임은 그대로 유지하였음.
 - ▶ 이러한 점에서 헤이그 의정서는 바르샤바 협약을 최소한으로 개정한 것이라고 판단할 수 있음.
 - ▶ 그 밖에도 의정서는 운송증권에 관한 규정을 수정하고 바르샤바 협약의 문언을 명확히 하였음.

3) 몬트리올 협약¹²⁾

- ❖ 몬트리올 협약은 항공교통이용자의 사망·신체적 상해·지연 및 위탁수하물의 손해에 대한 책임한도를 규정하고 있음.
 - ▶ 항공교통이용자의 사망·신체적 상해 발생 시 여객 당 113,100SDR을 초과하지 않는 손해에 대한 책임을 배제하지 못하며, 113,100SDR을 초과하는 손해에 대하여는 과실이 있는 경우에만 배상함.
 - ▶ 항공교통이용자의 지연 발생 시 여객 당 4,694DR까지 배상 할 수 있음.
 - ▶ 수하물의 파고·분실·손상 또는 지연이 발생한 경우 여객 당 1,131SDR까지 배상 할 수 있음.
 - 운송인이 손해를 피하기 위하여 합리적으로 요구되는 모든 조치를 다하였거나 그러한 조치를 취할 수 없었다는 것을 증명한 경우는 제외

4) 협약의 적용

- ❖ 몬트리올 협약 제55조에 근거하여, 몬트리올 협약은 기타 바르샤바 협약보다 우선하여 적용함.
 - ▶ 따라서 체결국이 바르샤바 협약과 몬트리올 협약을 모두 가입했을 때에는

12) 국토교통부(2016), 2015년 항공교통서비스 보고서, p82

몬트리올 협약이 우선하여 적용됨.

- ❖ 몬트리올 협약 제2조에 근거하여, 본 협약은 국제운송에 적용되며 출발지와 목적지가 몬트리올 협약에 가입국일 때 적용 가능함.
 - ▶ 그러나, 출발지와 목적지 중 한 국가가 몬트리올 협약을 가입하지 않을 시 공통으로 적용 가능한 협약을 적용함.
 - ▶ 공통으로 적용되는 협약이 없을 시, 관할지의 법률이 적용됨.

나. 국제민간항공기구(ICAO)

- ❖ 2003년 개최된 제5차 세계항공운송회의(AT Conf/5)에서는 항공교통이용자와 관련된 이슈가 처음으로 논의된 것으로 파악되었으며, 정부가 취할 수 있는 조치에 대해 다음과 같은 결론을 내렸음.
 - ▶ 정부는 항공사들이 항공교통이용자의 편익을 위해 적절한 조치(자발적 노력, 정책적 접근)가 시행되고 있는지를 조사할 수 있음.
 - ▶ 항공사의 서비스품질 개선은 항공사의 자발적 노력이 우선이며, 자발적 노력이 충분하지 않을 경우 정부가 개입하도록 권고하고 있으며, 단, 정부는 노력과 규제 사이에 균형을 유지하여야 함.
 - ▶ 새로운 규제조치 시행시, 정부는 규정의 내용과 적용에 따른 불필요한 차이를 최소화하여야 함.
 - ▶ ICAO는 정부가 유용한 정보를 제공한다는 측면에서 항공사가 자발적으로 항공교통이용자 편익을 위한 서비스개선 사항을 지속적으로 모니터링 해야 함.
- ❖ 또한, 정부가 항공교통이용자의 편익을 위해 모니터링 해야 하는 점검 항목에 대하여 검토하였음.
 - ▶ 예약, 발권 및 환불규정
 - ▶ 과장, 허위 광고
 - ▶ 항공사의 상업적, 운영적 조건
 - ▶ 체크인 절차

- ▶ 운항지연, 취소, 탑승거부에 관한 보상과 처리
 - ▶ 수하물 처리 및 책임
 - ▶ 운항정시성 및 불편 등의 실적 공개
 - ▶ 교통약자에 대한 지원
- ❖ 2013년 개최된 제6차 세계항공운송회의(AT Conf/6)에서는 제5차 세계항공운송회의에서 논의된 사항에 대해 심도 있게 검토 후, 2015년 항공교통이용자 보호 핵심 원칙을 정하여 체약국이 이를 준수하도록 권고하였음.

1) 항공교통이용자 보호 핵심 원칙

- ❖ 항공 당국은 항공안전과 보안을 침해하지 않는 범위 내에서, 항공교통이용자의 보호와 항공운송산업의 경쟁력 사이에 균형을 유지하고, 체약국마다 상이한 사회적, 정치적, 경제적인 특성을 고려하면서 유연성 있는 항공교통이용자 보호 제도를 발전시켜야 함.
- ❖ 국가 및 지역의 항공교통이용자 보호 제도는 비례의 원칙¹³⁾을 반영하며, 국제 운송에 있어서의 혼란을 최소화하고, 바르샤바 협약 및 개정 바르샤바 협약, 몬트리올 협약 등 항공운송사업자의 책임을 규정한 국제협약과 조화되어야 함.
- ❖ 여행 전(前)단계에서 항공교통이용자는 다음에 해당하는 정보를 제공받아야 함.
 - ▶ 항공교통이용자는 그들의 권리 및 법적 또는 특정 상황에서 적용되는 보호 정책(예를 들어, 운항 중단 시 제공될 지원 등)에 대한 규정 및 지침을 쉽게 확인할 수 있어야 함.
 - ▶ 항공운임, 세금, 요금, 추가 요금 및 수수료 포함하는 총액 운임, 취소 및 환불에 대한 조건, 공동운항 시 실제로 항공기를 운항하는 항공사 및 항공권 구매 후 발생하는 주요 변경 사항 등에 대한 안내 등을 받을 수 있어야 함.
- ❖ 여행 중(中)단계에서 항공교통이용자는 운항에 영향을 미치는 상황, 특히 운항 중단과 관련된 사안에 대하여 정기적으로 관련 정보를 고지 받을 수 있어야 함.

13) 비례의 원칙이란, 그 목적을 실현함에 있어서 목적과 수단 사이에 합리적인 관계가 유지되어야 한다는 원칙을 뜻함.

- ▶ 운항 중단으로 인하여 항공교통이용자가 항공기에 탑승하지 못하거나, 예정된 스케줄보다 현저히 늦게 목적지에 도착하는 경우 항공운송사업자는 대체 운송편을 제공하거나, 항공권을 환불해줘야 함.
- ▶ 또한 공항 내에서 장시간 대기하고 있는 항공교통이용자에게 적절한 음식, 편의시설, 의료서비스 등을 제공하여야 함.
- ❖ 대규모 결항사태가 야기될 시, 항공교통이용자의 피해를 최소화하기 위하여 항공운송사업자는 적절한 조치를 제공하고, 항공교통이용자를 지원하기 위하여 공항 운영자 및 정부 당국을 포함한 모든 이해관계자와 함께 비상계획 등을 수립하여야 함.
 - ▶ 이는, 허리케인, 화산 폭발, 지진, 홍수 등을 포함하는 천재지변, 정치 불안정 및 그와 유사한 상황 등 항공운송사업자의 통제를 벗어난 상황으로 인하여 발생하는 경우를 말함.
- ❖ 장애인의 경우, 항공안전을 저해하지 않는 범위 내에서 비(非)차별적 방식과 적절한 지원을 받아야 함.
- ❖ 여행 후(後), 항공운송사업자는 항공교통이용자의 불만사항을 효율적이고 신뢰할 수 있게 처리하여야 하며, 항공교통이용자는 필요한 정보를 충분히 안내 받아야 함.
 - ▶ 이와 관련하여, 항공운송사업자는 항공교통이용자의 손해에 대하여 합리적으로 보상하여야 함.

2) 제39차 총회

- ❖ 2016년 10월 개최된 ICAO 제39차 총회에서, 2015년 채택된 항공교통이용자 보호 핵심 원칙에 대해 다시금 언급하였으며, 이 핵심 원칙은 국제항공운송의 지속 가능한 발전에 토대가 될 것이며, 전세계 소비자 보호 기조 체제와 융합할 수 있는 중요한 원칙이라고 밝힘.
 - ▶ 따라서, 각 체약국들은 핵심 원칙을 채택하여 고차원적이나 비구속적인 항공교통이용자 보호 정책을 수립할 것을 권고함.

- ▶ 또한, 각 체약국의 항공교통이용자 보호 정책 이행과 관련하여 얻은 경험이나 쟁점에 대해서 ICAO 및 전 체약국과 정보를 공유하고 논의할 것을 제안함.
- ▶ ICAO는 차후로도 각 체약국의 피드백을 바탕으로 핵심 원칙을 최신상태로 유지할 것이며, 미국 및 체약국의 기대에 부응하기 위한 지침 마련을 검토할 계획에 있다고 밝힘.

다. 미국

- ❖ 미국은 Code of Federal Regulation 14번에서 항공교통이용자 보호와 관련된 규정을 마련해두고 있음.

1) 항공권 초과판매

- ❖ 항공권 초과판매로 인하여 탑승거부 발생 시, 탑승거부자에게 CFR 250에서 규정하는 금액을 배상하여야 함.
 - ▶ 탑승거부자에게 대체 운송편을 제공하여야 함.
 - ▶ 최종목적지에 당초 예정보다 1시간 미만으로 도착하는 경우에는 금전 배상 없음.
 - ▶ 최종목적지에 당초 예정보다 1시간 초과~2시간 미만으로 도착하는 경우에는 운임의 200%, 최대 \$650까지 배상하여야 함.
 - ▶ 최종목적지에 당초 예정보다 2시간을 초과하여 도착하는 경우에는 운임의 400%, 최대 \$1,350까지 배상하여야 함.

2) 이동지역 내 지연

- ❖ 장시간에 걸친 이동지역 내 지연 발생을 금지하고, 이동지역 내 발생 시 항공사의 항공교통이용자 보호 의무를 규정하고 있음.
 - ▶ 항공기에 항공교통이용자를 탑승시킨 상태로 국내선의 경우 3시간, 국제선의 경우 4시간 이상 이동지역 내에 대기할 수 없음.
 - ▶ 그러나, 기상이나 정부기관의 명령 등으로 인하여 해당 항공기 기장이 항공

안전이나 보안상의 이유로 활주로 내에 대기하고 있는 것이 바람직하다고 판단하는 경우는 예외로 함.

- ▶ 이동지역 내 지연이 2시간 이상 지속될 경우, 항공사는 항공교통이용자에게 음식과 물, 화장실이나 간단 의료 등의 편의시설을 제공하여야 하나, 기장이 안전 및 보안의 사유로 그러하지 않는다고 판단하는 경우에는 예외로 함.
- ▶ 이동지역 내 지연이 발생하면, 항공사는 매 30분마다 지연 사유 및 진전사항 등에 대한 정보를 고지하여야 하나, 항공사도 이를 알 수 없는 경우에는 예외로 함.
- ▶ 또한 이동지역 내 지연이 발생하면, 항공사는 항공기를 승하기가 가능한 안전한 곳에 대기시킨 후, 매 30분마다 항공교통이용자가 원하면 하기할 수 있음을 고지하여야 함.
- ▶ 항공사는 3시간 이상의 이동지역 내 지연이 발생하면, 이에 대한 개요를 매 월 교통부에 제출하여야 함.

3) 항공권 취소 규정

- ❖ 항공사는 다음 두 가지 정책 중 하나를 정하여 준수하여야 하고, 해당 항공사가 준수하는 규정을 홈페이지에 정확히 안내하여야 함.
 - ▶ 첫 번째 정책은, 항공권 예매 시 구매자가 24시간 동안 항공권 운임을 지급하지 않더라도 예약이 유효하도록 하여야 함.
 - ▶ 두 번째 정책은, 항공권 구매 후, 24시간 이내에는 어떤 위약금이나 수수료 없이 항공권 구매를 취소할 수 있어야 함.
 - ▶ 이 두 가지 정책은 출발 일주일 이전에 해당하는 항공권만 적용 됨.

4) 총액운임제

- ❖ 항공사 및 대리점, 항공권 판매점, 여행사 등 항공권을 판매자는 항공운임 안내 시, 항공교통이용자가 실제로 지불하여야 하는 총액으로 안내하여야 함.

라. EU14)

1) 적용범위

- ❖ 회원국 영토 내 공항에서 출발하는 항공교통이용자
- ❖ 제3국의 공항으로부터 회원국 영토 내 공항으로 출발하는 항공교통이용자
 - ▶ 단, 유럽공동체의 항공사를 이용하는 항공교통이용자에 한정
 - ▶ 또한 제3국으로부터 보상 및 혜택을 받은 경우에는 적용이 배제됨.

2) 일반적인 적용 요건

- ❖ 항공교통이용자의 예약이 확정되어야 함.
- ❖ 항공교통이용자는 정상적으로 체크인을 완료하고 출발 45분 전에 도착하여야 함.
- ❖ 마일리지나 다른 상업적인 이유로 무료 또는 할인된 가격으로 구매한 항공권에도 적용됨.
- ❖ 헬리콥터는 적용이 배제되며 지브롤터공항의 출발 도착 노선은 배제됨.

3) 보상 사유

① 초과예약으로 인한 탑승불가

- ❖ 항공사는 일단 자발적으로 탑승을 유예하는 항공교통이용자를 알아보아야 하며, 자발적으로 탑승을 유예하는 항공교통이용자에게는 보상규정(8조)에 따라 보상을 함.
- ❖ 지원자의 숫자가 부족할 경우만 초과예약으로 인한 탑승불가가 가능함.
- ❖ 보상은 제7조~제9조의 규정을 따름.

14) 국토교통부(2016), 2015년 항공교통서비스 보고서, p84~89

② 결항

- ❖ 결항의 경우 항공교통이용자는 다음의 선택권을 가짐.
 - ▶ 동일한 목적지로 항공교통이용자의 편의에 따라 다른 노선으로 변경
 - ▶ 환불 금액은 아직 사용하지 않은 항공권에 지불할 금액 및 비행이 무의미하게 된 경우 그 비행에 지불한 금액도 포함.
 - ▶ 항공교통이용자는 식사, 숙박 및 통신을 제공받음.
 - ▶ 노선이 변경되어 다른 공항에서 출발하는 경우 그 교통비를 지급해야 함.
- ❖ 결항의 경우 다음의 경우를 제외하고는 현금으로 보상을 받을 수 있음.
 - ▶ 항공교통이용자가 출발로부터 적어도 2주 전에 결항에 대한 통지를 받은 경우
 - ▶ 출발로부터 2주에서 7일 전에 결항에 대한 통지를 받고, 노선을 변경한 경우, 본래 예약한 노선에 비해 출발시간이 2시간 이상 차이가 나지 않고 도착시간이 4시간 이상 차이가 나지 않는 경우
 - ▶ 출발로부터 7일전에 결항을 통보 받고 노선이 변경된 경우, 본래 예약한 노선에 비해 출발시간이 1시간 이상 차이가 나지 않고 도착시간이 2시간 이상 차이가 나지 않는 경우
- ❖ 결항을 하는 경우, 대체가능한 교통수단에 대해 항공사가 설명을 해줄 의무가 있음.
- ❖ 항공사는 결항 발생 시, 모든 합리적인 수단을 사용해도 회피할 수 없었다는 점을 증명할 수 있다면 제7조에 따른 현금 보상을 하지 않아도 됨.
- ❖ 항공교통이용자가 언제 통지를 받았으며 통지를 했는지 여부에 대한 입증책임은 항공사가 부담함.

③ 지연

- ❖ 지연의 경우는 다음의 기준을 초과하는 경우에만 항공사가 제9조에 해당하는 기타 지원을 제공해야 함.

- ▶ 1500 km 이내의 운항의 경우 2시간 이상의 지연인 경우 (이하, “제1유형”)
- ▶ 1500 km 이상인 유럽공동체 지역 내 운항 및 1500 km 이상 3500km 이하 모든 운항의 경우 3시간 이상의 지연인 경우 (이하, “제2유형”)
- ▶ 기타 운항의 경우 4시간 이상의 지연인 경우 (이하, “제3유형”)
- ❖ 지연이 5시간 이상 되는 경우 제8조에 따라 미사용 항공권 환불 및 출발지로 귀환하기 위한 항공권을 제공 받을 수 있음.

4) 보상 및 지원

① 현금 보상 (제7조)

- ❖ 초과판매로 인한 탑승거부 및 결항으로 인한 승객 연착에 대한 현금 보상기준은 다음과 같음.
 - ▶ 1500 km 이내의 운항의 경우 2시간 이상의 지연인 경우는 250 유로(“제1유형”)
 - ▶ 1500 km 이상인 유럽공동체 지역 내 운항 및 1500 km 이상 3500km 이하 모든 운항의 경우 3시간 이상의 지연인 경우는 400 유로(“제2유형”)
 - ▶ 기타 운항의 경우 4시간 이상의 지연인 경우 600 유로(“제3유형”)
- ❖ 항공교통이용자에게 대체편이 제공되는 경우에는 현금 보상액이 50% 감액될 수 있음.

〈표 3-5〉 초과판매로 인한 탑승거부, 결항 발생 시 유형별 현금 보상 기준

관련 규정 주요내용				면책사유	비고
Regulation (EC) No 261/2004				결항 시, 모든 합리적인 수단을 사용해도 회피할 수 없었다는 점을 증명	2005년 2월 시행
유형	운항조건	지연기준	보상기준		
제1유형	1,500km이내	2시간 이상의 지연	250EUR		
제2유형	1,500km 이상인 EU 지역내 노선1,500km~3,500km	3시간 이상의 지연	400EUR		
제3유형	상기의 경우를 제외한 운항거리	4시간 이상의 지연	600EUR		
	항공권 환불	5시간 이상			

주 : EU 261/2004 및 위 표에서 말하는 지연이란, 초과판매로 인한 탑승거부, 결항으로 인하여 당초 계획보다 목적지에 늦게 도착하는 것을 말함.

- ❖ 항공기 지연으로 인한 피해에 대해서는 제7조(현금 보상)가 적용되지 않았으나, EU 의회는 3시간 이상의 지연이 발생하면 현금 보상하도록 판결하였음.

② 노선 변경 및 환불 (제8조)

- ❖ 운항이 본래 계획된 운항에 비해 하루가 지연되는 경우에는 항공교통이용자는 숙박을 제공받을 수 있음.
- ❖ 초과판매로 인한 탑승거부, 결항, 항공기 지연 등이 5시간 이상 계속될 경우에는 아래 두 경우 중 하나를 항공교통이용자는 선택할 수 있음.
 - ▶ 항공교통이용자는 여정을 포기하고 미사용 항공권을 환불 받고, 여정을 포기함에 따라 여행의 목적에 의미가 없게 된 사용한 항공권도 환불 받을 수 있음. 또한 출발지로의 귀환 항공권을 받을 수 있음.
 - ▶ 최종 목적지로 최대한 빠른 시일 내 다른 항공권의 발급
 - ▶ 최종 목적지로 최대한 빠른 시일 내 다른 날짜에 승객의 편의에 따라 다른 항공권의 발급
- ❖ 지연은 도착시간을 기준으로 측정을 함. 또한 항공기가 도착한 시간이 아니라

정확히 항공기의 출입문이 열린 때가 기준임.

③ 기타 지원 (제9조)

- ❖ 항공교통이용자는 대기 시간 중에 음식 및 다과를 제공받아야 하며, 지연일정이 하루가 넘어가는 경우에는 호텔 숙박을 제공받고, 다른 호텔 또는 공항으로의 교통수단이 제공되어야 함.
- ❖ 또한 항공교통이용자는 최소한 무료로 2번의 전화통화, 텔렉스, 팩스, 이메일 통신을 제공받아야 함.

④ 좌석 업그레이드와 다운 그레이드

- ❖ 항공교통이용자가 구매한 항공권에 비해 보다 업그레이드된 좌석에 위치하게 된 경우, 항공사는 항공교통이용자에게 추가적인 금액을 요구할 수 없음.
- ❖ 항공교통이용자가 구매한 항공권보다 그 좌석이 다운그레이드된 경우
 - ▶ 1500km이하의 여정의 경우는 항공권 금액의 30% 환불 (“제1유형”)
 - ▶ 1500 km 이상인 유럽공동체 지역 내 운항 (프랑스 해외 영토 제외) 및 1500 km 이상 3500km 이하 모든 운항의 경우는 항공권 금액의 50% 환불 (“제2유형”)
 - ▶ 기타 운항(프랑스 해외 영토 포함)의 경우 항공권 금액의 75% 환불 (“제3유형”)

⑤ 환불 방법

- ❖ 현금, 계좌 입금, 환어음, 수표의 방법으로 환불이 가능하며, 항공교통이용자가 동의하는 경우에는 여행 바우처나 기타 수단으로 환불이 가능함.

5) 항공교통이용자에게 통지할 의무

- ❖ 항공사들은 체크인 카운터에 다음의 안내문을 게시해야 함.
 - ▶ “만약 귀하가 초과예약으로 인하여 탑승이 불가하였거나 운항이 결항되거나

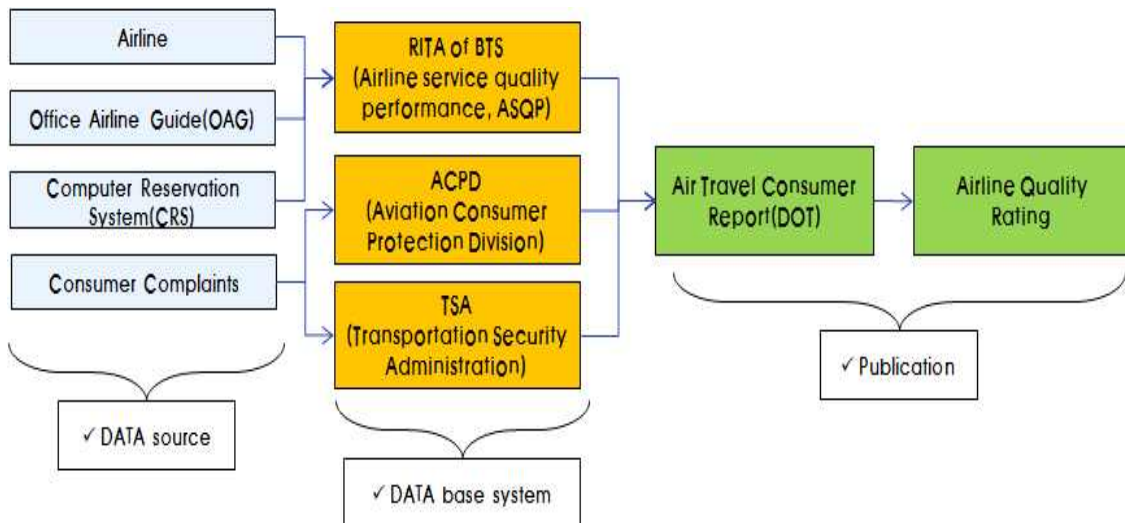
2시간 이상 지연된 경우에는, 체크인 카운터 또는 탑승 게이트에 보상 및 지원과 특별히 관련한 귀하의 권리에 대해 알려줄 것을 요구하십시오.”

2. 해외 항공교통이용자를 위한 정보지 발간 현황¹⁵⁾

가. 미국

❖ 미국은 교통부(Department Of Transportation, DOT) 및 교통보안국(Transportation Security Administration, TSA) 등에서 수집한 자료를 이용하여 매월 첫 주 ATCR(Air Travel Consumer Report)을 발간하여 항공교통이용자에게 해당 항공사에 대한 서비스 수준에 관한 정보를 제공함으로써, 항공교통이용자의 권익 증진을 도모하고 있음.

- ▶ 14CFR part 234(Airline Service Quality Performance Reports)에 근거하여 해당항공사들은 항공교통서비스와 관련된 사항을 관계기관에 보고하여야 함.
- ▶ 수집된 데이터 자료를 활용하여 매월 ATCR이 발간되며, 이를 활용하여 위 치타대학교에서는 매년 항공사 품질 평가 AQR(Airline Quality Rating)보고서가 발간하고 있음.



〈그림 3-1〉 ATCR 단계별 데이터 수집 체계

15) 국토교통부(2016), 2015년 항공교통서비스 보고서, p89~p93

- ▶ ATCR은 항공기 지연, 수하물 부주의 취급, 항공권 초과판매, 소비자 불만, 동물의 사망, 상해, 분실 피해 등으로 구성되며 교통보안국에 보고되는 공항 보안관련 불만건수도 추가로 포함되어 총 6개 부분으로 구성됨.

〈표 3-6〉 ATCR 보고서 체계

대상항공사	근거 법령	보고서 발간	보고서 항목	자료출처	발간 주기	배포 방법
국내 유상여객 중 1% 이상을 운항하는 국내 정기항공사	14CFR part 234	ACPD (DOT)	1. 항공기 지연(fight delays)	BTS(Bureau of transportation statistics)	매월 첫주 주말 발간	DOT 웹 사이트 게재
			2. 수하물 오류 (mishandled baggage)			
			3. 초과판매(oversales)			
			4. 소비자 불만사항 (consumer complaints)	ACPD		
			5. 항공보안 관련 승객 불만사항 (consumer service reported to TSA)	TSA		
			6. 동물의 사고 관련 (animal incident)	ACPD		

나. 영국

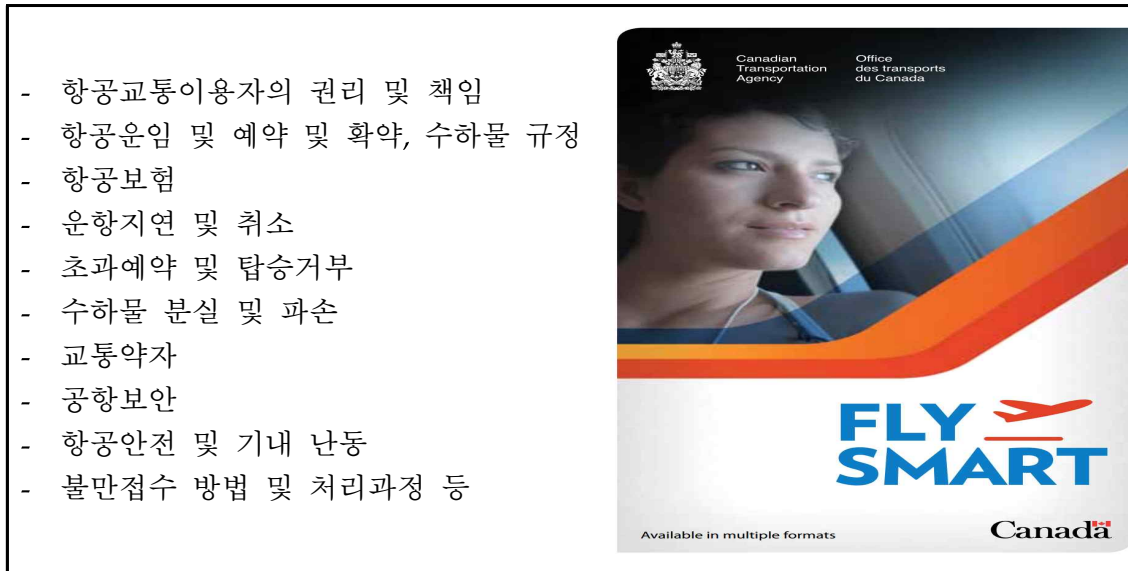
- ❖ 영국 민간항공청(Civil Aviation Authority, CAA) 내 항공소비자 보호패널 (Aviation Consumer Advocate Panel, ACAP)은 항공기 지연 및 결항 시 적절히 대처하고, 항공교통이용자의 권익을 보호 받을 수 있도록 안내하는 'Know Your Rights Leaflet' (정보지)를 공항에 배포하고 있음.
- ▶ 정보지에는 지연 및 결항 등과 같은 피해가 발생하였을 때 어떻게 항공사에 피해보상을 요구하는지, 피해보상 요구가 거절당했을 때 무엇을 해야 하는지 등에 관해 안내하고 있음.



◀(그림 3-2) ACAP 항공교통이용자 정보지

다. 캐나다

- ❖ 캐나다 교통청은 항공교통이용자가 피해 및 불편사항을 경험할 경우 이를 스스로 해결할 수 있도록 'Fly Smart'라는 정보지 발간하여 주요 공항에 비치하고 있음.
- ❖ 'Fly Smart'의 발간 목적은 항공교통이용자의 피해 및 불편사항을 항공사와 직접적으로 해결할 수 있는 방안을 제시하는 것임.
 - ▶ 'Fly Smart'는 항공교통이용자가 반드시 알아야 할 정보(항공사 및 항공교통 이용자에게 적용되는 규칙, 항공운송장, 수하물, 보험 등)를 여행 준비단계, 공항에 도착해서, 탑승 전, 도움이 필요할 때 등으로 나누어 해당 정보를 제공함.
 - ▶ 'Fly Smart' 발간을 통해 교통청으로 접수되는 피해/불편 건수는 이전보다 감소하였으며, 항공사의 서비스품질 향상에도 기여하고 있음.



〈그림 3-3〉 Fly Smart 주요내용

라. 싱가포르 소비자협회

- ❖ 싱가포르 소비자협회(Consumers Association of Singapore, CASE)는 항공교통이용자의 권익보호를 위해 2011년 5월부터 'Air Travel Consumer Tips'를 발간함.
 - ▶ 소비자협회는 항공사와 항공교통이용자가 간의 분쟁이 해결되지 않는 문제에 대해 법적 해결방안을 제시하고 있음.
- ❖ Air Travel Consumer Tips는 항공운임, 항공기 탑승거부 등의 사항에 대해 항공교통이용자가 피해를 경험하였을 경우, 항공사와 관련된 분쟁사항에 대한 해결방안 제시
- ❖ Air Travel Consumer Tips의 주요내용은 다음과 같음.
 - ▶ 항공권 구매 시 주의사항
 - ▶ 항공기 운항취소 및 탑승거부 시, 대응방안
 - ▶ 항공화물, 수하물의 분실 및 파손 등 항공교통이용자 피해발생 시, 법적 해결방안 안내 등

RESOLVING DISPUTES WITH AIRLINES

An air ticket is a private contract between a passenger and the airline. If you believe that the airline did not fulfill its obligations under its Conditions of Carriage, you may consider pursuing the following options.

AIRLINE

- Contact the airline as a first step.
- The airline's contact details are usually listed on its website. Some airlines only accept written feedback through mail or fax.

CASE

- If you are unable to resolve your dispute with the airline, you can seek help from the Consumers Association of Singapore (CASE) through phone, fax, written consultation or online submission of your complaint at http://www.case.org.sg/online_complaint.html
- Address: 170 Ghim Moh Road, #0501, Ulu Pandan Community Building, Singapore 279621
[Opening hours: Monday to Saturday, 9am to 4pm (Excluding Public Holidays)]
- Hotline: +65 6100 0315 [Opening hours: Monday to Friday: 9am to 4pm, Saturday: 9am to 12pm, excluding Public Holidays.]
- Feedback: sayit@case.org.sg

LEGAL SETTLEMENT

Where the dispute cannot be settled by CASE, you can explore:

- (1) filing a claim at the Small Claims Tribunal. More details are available at <http://www.smallclaims.gov.sg>, or
- (2) instructing a law firm to file a civil suit against the airline in the Subordinate Court of Singapore. More details are available at <http://app.subcourts.gov.sg/civil/page.aspx?pagid=3813>.

Brought to you by:



Consumers Association of Singapore
170 Ghim Moh Road, #0501
Ulu Pandan Community Building
Singapore 279621
Tel: +65 6100 0315
Fax: +65 6467 9055
Feedback: sayit@case.org.sg
www.case.org.sg

With the support of



U.S. Embassy Authority of Singapore

IMPORTANT NOTE:

This information is for brochure purposes and is not legal advice. Legal advice depends on specific facts and circumstances of each individual's case and should be sought from qualified legal practitioners.

Statements in this brochure regarding airlines are general observations and are not guarantees, warranties or representations about airlines and how they conduct their business operations.

AIR TRAVEL CONSUMER TIPS

THERE ARE A VARIETY OF AIRLINES IN THE MARKET TODAY.

BOOKING AIR TICKETS

Read the Conditions of Carriage. It details what you are or are not entitled to.

Make sure your personal particulars are accurate. Airlines contact passengers using this information in the event of changes to flight schedules. A passenger will not be allowed to check-in at the airport if the name on the ticket is not the same as that in the passport.

For online booking, check the services that you need and un-check those that you do not need. Some airlines charge for check-in baggage, seat assignment, priority boarding, meals and travel insurance separately.

Make sure you have ample time for connecting flights. Generally, airlines are not liable for ensuring that you make your connecting flights, especially airlines that sell on an individual sector basis.

Consider whether you need travel insurance to cover flight disruptions that the airline is not liable for.

IT IS IMPORTANT THAT YOU COMPARE THE IR SERVICES TO SELECT A TRAVEL EXPERIENCE THAT BEST SUITS YOUR NEEDS.

BEFORE YOUR FLIGHT

Ensure that your passport has at least a validity period of 6 months from the date of entry (for one-way trip) or from the date of your return (for round trip).

Check your email and mobile phone for any notification of changes to flight schedules.

Flights may be cancelled, delayed, diverted or re-scheduled due to various technical or operational reasons, which may not be within the airlines' control.

If the airline cancels your flight, you may be transferred to the next available flight, rerouted or offered refunds according to the Conditions of Carriage. **If you choose to make your own alternative flight arrangements,** airlines typically refund only the cost of the original ticket and associated airport charges and taxes.

CHECKING IN, BEFORE BOARDING

Check in early. This will ensure that you have sufficient time to complete all ticketing, baggage check and security procedures.

You are responsible for your valuables and fragile items. Airlines may not be liable for any loss or damage to valuable or fragile items that are checked-in.

If you are "bumped-off" due to an overbooked flight, you will be compensated according to the airline's denied boarding policy stated in the Conditions of Carriage. As some air tickets are refundable or have flexible travel dates, airlines worldwide typically allow overbooking of their flights to compensate for passengers who do not turn up.

Make sure you are at the boarding gate early. Passengers who arrive late will not be allowed to board and their bags will be offloaded for security reasons.

WHEN YOU ARRIVE

If you do not receive your luggage on arrival, inform the airline immediately. For delayed luggage, some airlines may offer one-off or daily compensation, or reimburse you upon seeing the receipts. Some airlines will not reimburse you if they return your luggage within a stipulated time frame stated in the Conditions of Carriage.

If your luggage is damaged, you should submit your claim on receipt of the luggage. Airlines are generally not responsible for damage to the external fixtures of the luggage (e.g. handles and wheels).

If your luggage is lost, you should submit your claims according to the instructions on the Conditions of Carriage. Airlines will generally require you to list the lost items and their costs and may require receipts as proof.



<그림 3-4> 싱가포르 소비자협회 Air Travel Consumer Tips

3. 항공교통서비스 강화를 위한 변화

가. 미국의 항공교통이용자 보호 강화 움직임

- ❖ 최근 미국 교통부(DOT)는 항공교통이용자에 대한 보호 강화 및 항공업계의 경쟁 촉진을 위한 새로운 조치들을 제안하였음.
- ❖ 먼저, 미 교통부는 위탁 수하물이 예정된 시간보다 ‘매우 늦게’ 목적지 공항에 도착한 경우, 항공사로 하여금 수하물 요금을 환불해주도록 하는 규정을 제안하였음.
 - ▶ 그러나, 수하물 요금 환불 기준이 될 ‘지연시간의 범위’를 구체적으로 제시하지 않았음.
- ❖ 또한 미 교통부는 항공권 가격비교 웹사이트들에서 제시하는 감춰진 비용 또는 기타 사업적인 이해관계 등에 의해 왜곡되고 있는 문제를 바로잡기 위해 운임 순위를 제시할 때 사용하는 편향된 기준 등을 공개하도록 할 방침이라고 밝힘.
- ❖ 미국은 주요 항공사에 한해 의무적으로 정시운항 데이터를 공개하도록 하고 있는데, 이를 확대하여 대형 항공사들과 파트너십을 체결한 지역 항공사들도 정시운항 데이터를 공개할 방침이라고 밝힘.
- ❖ 이러한 미 교통부의 방침에 대하여 미국항공운송협회(Airline for America)는 정부의 규제 없이도 항공사들은 자발적으로 서비스 개선을 위한 노력을 기울이고 있다고 주장하며 이를 반대하였음.
 - ▶ 미국항공운송협회는 항공업계에 대한 정부의 규제가 다른 산업 부문들에 비해 지나치게 엄격하다는 의견을 피력함.

나. 중국의 지연 및 취소 확인 업무 절차 제정

- ❖ 중국은 2017년 1월 1일부터 민항 업계에 새로운 규정들을 적용함.
- ❖ 중국민용항공국(Civil Aviation Administration of China, CAAC)는 소비자의

합법적인 권리를 보호하기 위하여 운항편 지연 및 취소 원인 확인 시스템을 마련하고, '운항편 지연, 취소 원인 확인 업무 절차'를 제정하였음.

- ▶ 해당 업무 절차에 따르면, 지연 및 취소 원인을 확인하기 위해서는 해당 운항편이 중국 항공사의 운항편이어야 하고, 홍콩·마카오·대만의 항공사와 해외 항공사의 운항편은 출발지나 경유지가 홍콩·마카오·대만을 제외한 중국 공하이여야 함.
- ▶ 여객은 중국민용항공국 소비자사무센터 웹사이트(www.caacca.org.cn)에서 온라인으로 원인 확인 신청서를 작성하면 운항편 지연 및 취소 원인 조사를 담당하는 운용모니터링센터가 근무일 2일 이내에 신청 여객에서 원인 조사 결과를 조회하도록 알려줌.
- ❖ 2017년 1월부터 항공기 문을 닫은 후 이륙 전까지 혹은 착륙 후 문을 열기 전까지 기내에서 대기하는 시간이 공항이 규정한 지상 활주 시간을 초과할 경우 '기내 지연'으로 간주함.

다. 영국항공의 새로운 수하물 탁송 서비스

- ❖ 영국항공(british Airways)은 여행 관련 기술 스타트업인 에어포터(AirPortr)와의 파트너십을 바탕으로 여객이 집 앞에서 수하물을 위탁할 수 있는 수하물 체크인 및 탁송 서비스를 시작함.
- ❖ 2016년 10월 26일부터 영국 런던의 히드로공항, 게트윅공항, 시타공항을 이용하는 영국항공의 승객들은 집, 호텔, 사무실에서 수하물을 맡긴 후 공항으로 이동할 수 있는 서비스를 개시함.
 - ▶ 수하물 탁송을 원하는 항공교통이용자는 여행 당일 또는 여행 전일에 에어포터의 픽업팀이 수하물을 가지러 오기 전까지 온라인 체크인을 하고 서비스를 예약하여야 함.
 - ▶ 예약비용은 약 20파운드~40파운드(한화 약 2만 8,000원~5만 6,000원) 수준
 - ▶ 에어포터는 런던의 3개 공항에 도착한 여행자들을 위해 입국장에서 짐을 받아 고객들이 원하는 곳으로 배달하는 서비스도 제공하고 있음.

- ❖ 영국항공은 이를 통해 항공교통이용자가 대중교통을 활용해 공항에 도착할 수 있을 것이며, 특히 대가족과 비즈니스 여행객 또는 여행지에서 최대한 많은 시간을 보내기를 원하는 여행객에게 본 서비스가 유용할 것이라고 밝힘.