

제2절 해외 항공교통이용자 보호제도

1. 국제항공운송인의 책임에 관한 협약

가. 바르샤바 협약(1929년)

- ❖ 1929년 체결하여 1933년 발효된 바르샤바 협약은 최초의 항공운송 협약으로 정식 명칭은 ‘국제항공운송에 관한 특정규칙의 통일을 위한 협약’으로 국제항공운송인의 민사책임에 관한 통일규칙을 마련한 것으로 항공운송인의 책임을 정한 최초의 조약임.
- ❖ 바르샤바 협약은 국제민간항공규제를 위한 법규의 통일적 체계마련과 항공사고 발생 시 승객/수하물/화물에 대한 항공운송인의 책임을 제한하는 것을 목적으로 함.
- ❖ 바르샤바 협약의 책임은 과실책임주의와 유한책임주의로 나뉨.
 - ▶ 과실책임주의는 운송송인이 무과실을 입증하면 책임에서 벗어날 수 있는 것으로 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.
 - ▶ 유한책임주의는 책임한도액을 설정하는 것임. 사고로 인한 항공교통이용자의 피해에 대한 책임 한도는 항공교통이용자 1인당 125,000프랑, 휴대용 수하물의 경우 1인당 5000프랑으로 한도로 정하고 수하물 또는 물품의 분실, 파손 등에 대하여 책임 한도를 1kg당 250프랑으로 제한함.

나. 헤이그 의정서(1955년)

- ❖ 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.

다. 몬트리올 협약(1999년)

- ❖ 몬트리올 협약은 바르샤바 협약과 헤이그 의정서 등 여러 차례의 잦은 개정으로 복잡해진 협약체계와 각국의 차이를 통일하기 위해 성립되었으며 항공교통이용자의 사망·신체적 상해·지연 및 위탁수하물의 손해에 대한 책임한도를 규정하고 있음.
- ❖ 바르샤바 협약의 보상수준(금액)이 수십년전 경제의 기준에 따른 것으로 1999년 ICAO 회원국은 몬트리올 협약을 채택함.
- ❖ 몬트리올 협약의 책임한도는 2009년 12월 수정된 이후, 최근 2019년 12월 다시 수정되어 적용됨.
 - ▶ 몬트리올 협약 상의 책임한도는 ICAO가 5년마다 인플레이션을 고려하여 수정이 필요한지를 검토하게끔 되어있음.
 - ▶ 항공교통이용자의 사망·신체적 상해 발생 시 여객당 128,821 SDR¹³⁾(약 184,632 USD¹⁴⁾)을 초과하지 않는 손해에 대한 책임을 배제하지 못하며, 128,821 SDR을 초과하는 손해에 대하여는 과실이 있는 경우에만 배상함.

13) SDR(Special Drawig Rights): 국제통화기금(IMF)의 특별인출권을 가리키는 말로, 별명은 페이퍼 골드(Paper Gold)이다. IMF가 1969년 국제준비통화인 달러와 금의 문제점 보완을 위해 도입해 1970년에 정식 채택한 가상 통화이자 보조적인 준비자산이다.

14) IMF 홈페이지에 매일 게시되는 2021년 2월 4일 기준 SDR 환율 적용

- ▶ 항공교통이용자의 지연 발생 시 여객당 5,346 SDR까지 배상 할 수 있음.
- ▶ 수하물의 파손·분실·손상 또는 지연이 발생한 경우 여객당 1,288 SDR까지 배상 할 수 있음.

라. 협약의 적용

- ❖ 몬트리올 협약 제55조에 근거하여, 몬트리올 협약은 기타 바르샤바 협약보다 우선하여 적용함.
 - ▶ 따라서 체결국이 바르샤바 협약과 몬트리올 협약을 모두 가입했을 때에는 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.
- ❖ 바르샤바 협약에 총 152개, 헤이그 의정서에 총 137개, 몬트리올 협약에 총 136개 ICAO 체결국이 가입함.

〈표 4-1〉 ICAO 체결국의 국제항공운송인의 책임에 관한 협약 가입 현황

| 구분 | 1929년 바르샤바 협약 | 1955년 헤이그 의정서 | 1999년 몬트리올 협약 |
|----------|------------------|------------------|------------------|
| 가나 | ○ | ○ | X |
| 가봉 | ○ | ○ | ○ |
| 가이아나 | X | X | ○ |
| 과테말라 | ○ | ○ | ○ |
| 그레나다 | X | ○ | X |
| 그리스 | ○ | ○ | ○ |
| 기니 | ○ | ○ | X |
| 나미비아 | X | X | ○ |
| 나우루 | ○ | ○ | X |
| 나이지리아 | ○ | ○ | ○ |
| 남아프리카공화국 | ○ | ○ | ○ |

| 구분 | 1929년 바르샤바 협약 | 1955년 헤이그 의정서 | 1999년 몬트리올 협약 |
|---------|------------------|------------------|------------------|
| 네덜란드 | O | O | O |
| 네팔 | O | O | O |
| 노르웨이 | O | O | O |
| 뉴질랜드 | O | O | O |
| 니제르 | O | O | X |
| 대한민국 | X | O | O |
| 덴마크 | O | O | O |
| 도미니카공화국 | O | O | O |
| 독일 | O | O | O |
| 라오스 | O | O | X |
| 라이베리아 | O | X | X |
| 라트비아 | O | O | O |
| 러시아 | O | O | O |
| 레바논 | O | O | O |
| 레소토 | O | O | X |
| 루마니아 | O | O | O |
| 룩셈부르크 | O | O | O |
| 르완다 | O | O | O |
| 리비아 | O | O | X |
| 리투아니아 | X | O | O |
| 리히텐슈타인 | O | O | X |
| 마다가스카르 | O | O | O |
| 마케도니아 | O | O | O |
| 말라위 | O | O | X |
| 말레이시아 | O | O | O |
| 말리 | O | O | O |
| 멕시코 | O | O | O |
| 모나코 | X | O | O |
| 모로코 | O | O | O |
| 모리셔스 | O | O | O |
| 모리타니 | O | X | X |
| 모잠비크 | X | X | O |
| 몬테네그로 | O | O | O |
| 몰도바 | O | O | O |
| 몰디브 | O | O | O |
| 몰타 | O | X | O |
| 몽골 | O | X | O |
| 미국 | O | O | O |
| 미얀마 | O | X | X |
| 바누아투 | O | O | O |
| 바레인 | O | O | O |
| 바베이도스 | O | X | X |

| 구분 | 1929년 바르샤바 협약 | 1955년 헤이그 의정서 | 1999년 몬트리올 협약 |
|-------------|------------------|------------------|------------------|
| 바하마 | ○ | ○ | X |
| 방글라데시 | ○ | ○ | ○ |
| 베냉 | ○ | ○ | ○ |
| 베네수엘라 | ○ | ○ | X |
| 베트남 | ○ | ○ | ○ |
| 벨기에 | ○ | ○ | ○ |
| 벨라루스 | ○ | ○ | X |
| 벨리즈 | X | X | ○ |
| 보스니아헤르체고비나 | ○ | ○ | ○ |
| 보츠와나 | ○ | X | ○ |
| 볼리비아 | ○ | X | ○ |
| 부르키나파소 | ○ | X | ○ |
| 북한 | ○ | ○ | X |
| 불가리아 | ○ | ○ | ○ |
| 브라질 | ○ | ○ | ○ |
| 브루나이 | ○ | X | X |
| 사모아 | ○ | ○ | X |
| 사우디아라비아 | ○ | ○ | ○ |
| 세네갈 | ○ | ○ | ○ |
| 세르비아 | ○ | ○ | ○ |
| 세이셸 | ○ | ○ | ○ |
| 세인트빈센트 그레나딘 | ○ | ○ | ○ |
| 솔로몬제도 | ○ | ○ | X |
| 수단 | ○ | ○ | ○ |
| 수리남 | ○ | ○ | X |
| 스리랑카 | ○ | ○ | ○ |
| 스와질란드 | X | ○ | ○ |
| 스웨덴 | ○ | ○ | ○ |
| 스위스 | ○ | ○ | ○ |
| 스페인 | ○ | ○ | ○ |
| 슬로바키아 | ○ | ○ | ○ |
| 슬로베니아 | ○ | ○ | ○ |
| 시리아 | ○ | ○ | ○ |
| 시에라리온 | ○ | X | ○ |
| 싱가포르 | ○ | ○ | ○ |
| 아랍에미리트 | ○ | ○ | ○ |
| 아르메니아 | ○ | X | ○ |
| 아르헨티나 | ○ | ○ | ○ |
| 아이슬란드 | ○ | ○ | ○ |
| 아일랜드 | ○ | ○ | ○ |
| 아제르바이잔 | ○ | ○ | ○ |
| 아프가니스탄 | ○ | ○ | X |
| 알바니아 | X | X | ○ |

| 구분 | 1929년 바르샤바 협약 | 1955년 헤이그 의정서 | 1999년 몬트리올 협약 |
|-------------------|------------------|------------------|------------------|
| 알제리 | O | O | X |
| 앙골라 | O | O | X |
| 에스토니아 | O | O | O |
| 에콰도르 | O | O | O |
| 에티오피아 | O | X | O |
| 엘살바도르 | X | O | O |
| 영국 | O | O | O |
| 영국령 남극 지역 | O | O | X |
| 영국령 몬트세랫 | O | O | X |
| 영국령 버뮤다 제도 | O | O | X |
| 영국령 세인트헬레나 및 그 속령 | O | O | X |
| 영국령 아크로티리 데켈리아 | O | O | X |
| 영국령 케이맨제도 | O | O | X |
| 영국령 터크스 케이커스 제도 | O | O | X |
| 영국령 포클랜드제도 및 그 속령 | O | O | X |
| 영국령 홍콩 | O | O | X |
| 예멘 | O | O | X |
| 오만 | O | O | O |
| 오스트리아 | O | O | O |
| 온두라스 | O | X | O |
| 요르단 | O | O | O |
| 우간다 | O | X | O |
| 우루과이 | O | X | O |
| 우즈베키스탄 | O | O | X |
| 우크라이나 | O | O | O |
| 유럽연합 | X | X | O |
| 이라크 | O | O | X |
| 이란 | O | O | X |
| 이스라엘 | O | O | O |
| 이집트 | O | O | O |
| 이탈리아 | O | O | O |
| 인도 | O | O | O |
| 인도네시아 | O | X | O |
| 일본 | O | O | O |
| 자메이카 | X | X | O |
| 잠비아 | O | O | O |
| 적도기니 | O | X | O |
| 조지아 | X | X | O |
| 중국 | O | O | O |
| 짐바브웨 | O | O | X |
| 차드 | X | X | O |
| 체코 | O | O | O |
| 칠레 | O | O | O |

| 구분 | 1929년 바르샤바 협약 | 1955년 헤이그 의정서 | 1999년 몬트리올 협약 |
|----------|------------------|------------------|------------------|
| 카메룬 | O | O | O |
| 카보베르데 | O | O | O |
| 카자흐스탄 | X | O | O |
| 카타르 | O | O | O |
| 캄보디아 | O | O | X |
| 캐나다 | O | O | O |
| 케냐 | O | O | O |
| 코모로 | O | X | X |
| 코스타리카 | O | O | O |
| 코트디부아르 | O | O | O |
| 콜롬비아 | O | O | O |
| 콩고 | O | O | O |
| 콩고 | O | X | O |
| 쿠바 | O | O | O |
| 쿠웨이트 | O | O | O |
| 룩셈부르크 | X | X | O |
| 크로아티아 | O | O | O |
| 키르기스스탄 | O | O | X |
| 키프로스 | O | O | O |
| 탄자니아 | O | X | O |
| 터키 | O | O | O |
| 태국 | X | X | O |
| 토고 | O | O | O |
| 통가 | O | O | O |
| 투르크메니스탄 | O | X | X |
| 튀니지 | O | O | O |
| 트리니다드토바고 | O | O | X |
| 파나마 | O | O | O |
| 파라과이 | O | O | O |
| 파키스탄 | O | O | O |
| 파푸아뉴기니 | O | O | X |
| 페루 | O | O | O |
| 포르투갈 | O | O | O |
| 폴란드 | O | O | O |
| 프랑스 | O | O | O |
| 피지 | O | O | O |
| 핀란드 | O | O | O |
| 필리핀 | O | O | O |
| 헝가리 | O | O | O |
| 호주 | O | O | O |

자료: ICAO 홈페이지 (2021.2.4. 검색)

2. ICAO 항공교통이용자 보호 원칙

- ❖ 2003년 개최된 제5차 세계항공운송회의¹⁵⁾(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 시행 시, 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.
 - ▶ 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
- ❖ 항공 당국은 항공안전과 보안을 침해하지 않는 범위 내에서, 항공교통이용자의

15) 국제민간항공기구(ICAO)는 국제항공운송에 대한 제반 의제를 논의하기 위해 매 10년 주기로 세계항공운송회의(AT Conf)를 개최함. 최근 2013년 제6차 ICAO 세계항공운송회의가 개최되었음.

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 원칙¹⁶⁾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.
 - ▶ 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

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

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.

3. 미국-14 Code of Federal Regulation(CFR)

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

가. 250조 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.
 - ▶ 국내선의 경우, 최종목적지에 당초 예정보다 1시간 초과~2시간미만으로 도착하는 경우에는 해당 편도 항공편 운임의 200%, 최대 \$775까지 배상하여야 함.
 - ▶ 국내선의 경우, 최종목적지에 당초 예정보다 2시간 초과하여 도착하거나, 대체 항공편을 제공하지 않는 경우에는 해당 편도 항공편 운임의 400%, 최대 \$1,550까지 배상하여야 함.
 - ▶ 국제선의 경우, 최종목적지에 당초 예정보다 1시간 초과~4시간미만으로 도착하는 경우에는 해당 편도 항공편 운임의 200%, 최대 \$775까지 배상하여야 함.
 - ▶ 국제선의 경우, 최종목적지에 당초 예정보다 4시간 초과하여 도착하거나, 대

체 항공편을 제공하지 않는 경우에는 해당 편도 항공편 운임의 400%, 최대 \$1,550까지 배상하여야 함.

나. 259조 이동지역 내 지연 및 항공교통이용자 서비스 계획 수립

1) 이동지역내 지연(259.4조)

- ❖ 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 최초 30분 시점에 지연 사유 및 진전사항 등에 대한 정보를 고지하여야 하며, 이후 항공사의 판단에 따라 주요 업데이트 사항을 제공하여야 함.
 - ▶ 적절한 하기 위치에서 승객을 하기할 기회가 있을 때마다 항공사는 승객에게 그러한 옵션이 있음을 고지하여야 함.
 - ▶ 항공사는 국내선 3시간 이상, 국제선 4시간 이상의 이동지역 내 지연이 발생하면, 이에 대한 개요를 발생일로부터 30일 이내에 교통부에 제출하여야 함.

**USC 49 14 CFR PART 259 - Enhanced
Protections for Airline Passengers**

[2021. 5. 3 일부개정]

§ 259.3 정의

타맥 지연이란 항공기가 지상에서 승객을 태운 상태에서 승객에게 하기할 기회가 주어지지

않는 시간 범위를 말한다.

§ 259.4 장시간 타맥 지연에 대한 우발계획

(a), (b) 생략

(c) 요건. 항공운송사업자는 다음의 요건을 만족하여야 한다.

(1) 모든 국내선에 대해, 각 U.S. 항공운송사업자는 미국 내 공항에서 타맥 지연을 겪고 있는 항공편에 탑승한 승객에게 타맥 지연시간이 3시간을 초과하기 전에 하기할 기회를 제공해야 한다. 단, (c) (3)에 해당하는 경우는 예외로 한다.

(2) 모든 국제선에 대해, 각 항공운송사업자는 미국 내 공항에서 타맥 지연을 겪고 있는 항공편에 탑승한 승객에게 타맥 지연시간이 4시간을 초과하기 전에 하기할 기회를 제공해야 한다. 단, (c) (3)에 해당하는 경우는 예외로 한다.

(3) 타맥 지연을 겪고 있는 U.S. 항공운송사업자는 (c) (1)과 (2)를, 외국적 항공운송사업자는 (c) (2)를 따라야 한다. 단, 다음의 경우는 예외로 한다.

(i) 출발 항공편이 항공기 문이 닫힌 후로부터 3시간(국내선) 또는 4시간(국제선) 이내에 승객 하기를 목적으로 적절한 하기 위치로 되돌아가기 시작한 경우. 만약에 항공기가 항공운송사업자의 관리 권한 범위 밖에 있다면, FAA, 관제탑, 공항 관계자 또는 항공기의 이동을 지시하는 여타 관계기관에게 적절한 하기 위치로 되돌아가기로 요청을 한 시점에 복귀를 시작한 것으로 본다. 만약에 항공기가 항공운송사업자의 관리 권한 범위 안에 있는 경우, 조종사가 적절한 하기 위치로 되돌아가고자 기동을 시작한 때에 복귀를 시작한 것으로 본다.

(ii) 기장이 적절한 하기 위치에서 승객을 하기하는 것이 승객 안전 또는 보안을 해칠 위험이 있다고 판단하거나 또는 항공기가 승객 하기를 위해 타맥 위의 현재 위치에서 이동할 수 없는 안전상 또는 보안상의 이유가 있다고 판단한 경우

(iii) ATC에서 기장이 승객 하기를 위해 적절한 하기 위치로 돌아가는 것이 공항 운영에 큰 지장을 미칠 것이라고 조언하는 경우

출처: 미국 eCFR 홈페이지, 타맥지연 관련 규정, <https://www.ecfr.gov/current/title-14/chapter-II/subchapter-A/part-259> (2021. 8. 5. 검색)

2) 항공교통이용자 서비스 계획 수립(259.5조)

❖ 미국 내에서 30인승 이상의 항공기로 운항되는 정기 여객편, 정기성 부정기편, 통근항공편 등을 운항하는 미국적항공사 및 외국적항공사는 항공교통이용자 서비스 계획을 수립하여야 하며, 다음의 내용을 포함하여야 함.

▶ 항공사 웹사이트, 발권 카운터 또는 고객이 요금에 대해 문의하거나 예약하기 위해 항공사의 예약 센터에 전화를 하는 경우, 안내받은 최저 운임이 다른 방법을 통해 구매할 경우와 다를 수 있음을 고지함.

- ▶ 항공기 지연 및 취소, 스케줄 변경 등을 항공교통이용자에게 안내함.
- ▶ 수하물 연착 시, 24시간 이내에 여객에게 돌려주기 위하여 최선을 다하며, 수하물 연착으로 인해 발생하는 합리적인 비용을 국제협약 및 국내법에 의해 보상함.
- ▶ 출발일이 7일 이상 남은 항공편을 예약하는 경우, 예약 후 최소 24시간 동안 추가 금액을 지불하지 않고 예약된 금액으로 구매할 수 있거나, 위약금이나 수수료 없이 취소할 수 있음.
- ▶ 신용카드로 구매한 항공권을 환불 할 경우, 환불 요청을 받은 날로부터 20일 이내에 환불하도록 함.
- ▶ 장시간 이동지역 내 지연에 대비한 비상계획을 수립하고, 장시간 이동지역 내 지연 발생 시 적절하게 대응함.
- ▶ 초과예약이 발생한 경우, 공정하고 일관되게 탑승 불가 승객을 처리함.
- ▶ 판매 항공사의 웹사이트에 항공권 취소 정책, 상용 고객 우대 정책, 항공기 좌석 및 화장실 위치를 포함한 기내 배치도 등을 게시함.

3) 웹사이트상에 운송계약, 이동지역내 지연 비상계획 및 서비스계획 게시(259.6조)

- ❖ 미국적 항공사 및 미국 소비자를 대상으로 하는 외국적항공사는 웹사이트에 쉽게 접근할 수 있는 형식으로 이동지역내 지연 비상계획, 소비자 서비스 계획 및 운송계약을 게시하여야 함.

4) 고객 문제 응답(259.7조)

- ❖ 항공사는 항공교통이용자가 서비스에 대해 불만이나 피해 사실을 제기할 수 있도록 담당 부서의 우편 및 전자 우편 주소, 웹사이트 주소를 제공해야 함.
- ❖ 불만 및 피해접수 정보는 항공사 웹사이트, 전자항공권 확인서에 제공되어야 하며, 항공교통이용자가 요청하면 언제든지 안내해주어야 함.

5) 항공권 판매 후 변경 안내(259.8 조)

- ❖ 미국 내에서 출발 또는 도착하는 항공편의 상태가 변경된 경우, 항공사는 이 사실을 알게 된 후 30분 이내에 항공편의 상태 변경에 대한 정보를 항공편 이용객에게 알려야 함.
 - ▶ 항공편 상태 변경이란 계획된 운항 예정일로부터 7일 이내에 발생한 30분 이상의 지연, 운항 시간 변경, 취소 등을 의미함.
 - ▶ 항공편 상태 정보는 최소한 미국 내 공항의 탑승게이트, 항공사 웹사이트, 모든 사람이 문의할 수 있는 항공사의 전화예약시스템을 통해 제공되어야 함.

다. 234조 항공교통이용자 정보지 발간

- ❖ 14CFR part 234(Airline Service Quality Performance Reports)에 근거하여 해당 항공사들은 항공교통서비스와 관련된 사항을 관계기관에 보고하여야 함.
- ❖ 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.
 - ▶ 2018년 1월 1일 이전에는 최근 12개월 동안 국내 정기여객 수익이 미국 전체 국내 정기여객 수익 대비 1% 이상인 항공사는 의무적으로, 그 외의 항공사는 자발적으로 보고하도록 하였음.
 - ▶ 2018년 1월 1일부터는 최근 12개월 동안 국내 정기여객 수익이 미국 전체 국내 정기여객 수익 대비 0.5% 이상인 항공사는 의무적으로 교통부와 통계국에 항공교통서비스와 관련된 사항을 보고하여야 함.
 - ▶ 수집된 데이터 자료를 활용하여 매월 ATCR¹⁷⁾이 발간되며, 이를 활용하여 위치타대학교와 엠브리리들항공대학교에서는 공동으로 매년 항공사 품질 평

17) U.S.DOT 홈페이지, Air Travel Consumer Reports, <https://www.transportation.gov/individuals/aviation-consumer-protection/air-travel-consumer-reports>

가 AQR(Airline Quality Rating)¹⁸⁾ 보고서를 발간하고 있음.



〈그림 4-1〉 ATCR 보고서(좌) 및 AQR 보고서(우)

- ▶ ATCR은 항공기 지연, 수하물 부주의 취급, 항공권 초과판매, 소비자 불만, 동물의 사망, 상해, 분실 피해, 교통보안국에 보고되는 공항 보안관련 불만건 수를 포함하여 총 6개 부문으로 구성됨.

〈표 4-2〉 ATCR 보고서 체계

| 대상항공사 | 근거 법령 | 보고서 발간 | 보고서 항목 | 자료출처 | 발간 주기 | 배포 방법 |
|----------------------------------|----------------|-----------------------------|--|--|-----------|--------------|
| 국내 유상여객 중 0.5% 이상을 운항하는 국내 정기항공사 | 14CFR part 234 | ACPD (항공교통이용자보호부서) (DOT 소속) | 1. 항공기 지연(fight delays) | BTS(Bureau of transportation statistics) | 매월 둘째주 발간 | DOT 웹 사이트 게재 |
| | | | 2. 수하물 오류 (mishandled baggage, wheelchairs and scooters) | | | |
| | | | 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 | | |

18) AQR 홈페이지, Airline Quality Rating, <https://airlinequalityrating.com/>

4. EU-Flight Compensation Regulation 261/2004

- ❖ 비행 보상 규정 Flight Compensation Regulation 261/2004는 탑승 거절, 항공편 취소 또는 비행 지연의 경우 승객에 대한 보상 및 지원에 관한 공통 규칙을 제정하는 EU 규정임.
- ❖ 2 시간 이상 지연, 취소, 초과 예약으로 인한 탑승을 거부할 경우 비행 거리에 따라 € 250 ~ € 600의 보상을 해야함.

가. 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.

나. 일반적인 적용 요건

- ❖ 항공교통이용자의 예약이 확정되어야 함.
- ❖ 항공교통이용자는 항공사 또는 여행사가 안내한 시간, 그러한 시간이 따로 없는 경우는 출발 45분 전에 도착하여 정상적으로 체크인을 완료하여야 함.
- ❖ 미일리자나 다른 상업적 프로모션으로 무료 또는 할인된 가격으로 구매한 항공권에도 적용됨.
- ❖ 헬리콥터는 적용이 배제되며 지브롤터공항의 출발·도착 노선은 배제됨.

다. 보상 사유

1) 초과예약으로 인한 탑승불가

- ❖ 항공사는 일단 자발적으로 탑승을 유예하는 항공교통이용자를 알아보아야 하며, 자발적으로 탑승을 유예하는 항공교통이용자에게는 보상규정(7조)에 따라 보상을 함.
- ❖ 지원자의 숫자가 부족할 경우만 초과예약으로 인한 탑승불가가 가능함.
- ❖ 보상은 제7조~제9조의 규정을 따름.

2) 결항

- ❖ 결항의 경우 항공교통이용자는 다음의 선택권을 가짐.
 - ▶ 동일한 목적지로 항공교통이용자의 편의에 따라 다른 노선으로 변경
 - ▶ 환불 금액은 아직 사용하지 않은 항공권에 지불한 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.
 - ▶ 1,500km 이내의 운항의 경우 2시간 이상의 지연인 경우 (이하, “제1유형”)
 - ▶ 1,500km 이상인 유럽공동체 지역 내 운항 및 1,500 km 이상 3,500km 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 제공받을 수 있음.

라. 보상 및 지원

1) 보상 권리 (제7조)

- ❖ 초과판매로 인한 탑승거부 및 결항으로 인한 승객 연착에 대한 현금 보상기준은 다음과 같음.
 - ▶ 1,500 km 이내의 운항의 경우 2시간 이상의 지연인 경우는 250EUR(“제1유형”)
 - ▶ 1,500 km 이상인 유럽공동체 지역 내 운항 및 1,500km 이상 3,500km 이하 모든 운항의 경우 3시간 이상의 지연인 경우는 400EUR(“제2유형”)
 - ▶ 기타 운항의 경우 4시간 이상의 지연인 경우 600EUR(“제3유형”)
- ❖ 항공교통이용자에게 대체편이 제공되는 경우에는 현금 보상액이 50% 감액될 수 있음.
- ❖ 항공기 지연으로 인한 피해에 대해서는 제7조(보상 권리)가 적용되지 않았으나, EU 의회는 3시간 이상의 지연이 발생하면 현금 보상하도록 판결하였음.

〈표 4-3〉 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 | 1,500km 이내 | 2시간 이상의 지연 | 250EUR | | |
| 제2유형 | 1,500km 이상인 EU 지역 내 노선 및 그 외 1,500km~3,500km 노선 | 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.

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

2) 노선 변경 및 환불 (제8조)

- ❖ 본 규정에서 참조하는 바와 같이, 초과판매로 인한 탑승거부, 결항, 항공기 지연 등이 5시간 이상 계속될 경우 항공교통이용자는 다음 세 가지 경우 중 하나를 선택할 수 있음.
 - ▶ 항공교통이용자는 여정을 포기하고 미사용 항공권을 환불
 - 이 때, 여정을 포기함에 따라 여행의 목적에 의미가 없게 된 항공권은 사용했더라도 환불 받을 수 있을 뿐만 아니라 출발지로 돌아갈 항공권을 받을 수 있음.
 - ▶ 최대한 빠른 시일 내 최종 목적지로 갈 수 있는 다른 항공권의 발급
 - ▶ 최종 목적지는 동일하나, 가능한 한 승객이 편의에 따라 지정한 일정의 항공권으로 발급
- ❖ 단, 항공기 지연이 5시간 이상 계속될 경우에는 ‘항공교통이용자는 여정을 포기하고 미사용 항공권을 환불’에 해당하는 지원만이 가능함.

3) 기타 지원 (제9조)

- ❖ 항공교통이용자는 대기시간 중에 음식 및 다과를 제공받아야 하며, 지연일정이 하루가 넘어가는 경우에는 호텔 숙박을 제공받고, 다른 호텔 또는 공항으로의 교통수단이 제공되어야 함.
- ❖ 또한, 항공교통이용자는 최소한 2번의 전화통화, 텔렉스, 팩스, 전자 우편 등 무료 통신을 제공받아야 함.

4) 좌석 업그레이드와 다운그레이드 (제10조)

- ❖ 항공교통이용자가 구매한 항공권에 비해 보다 업그레이드된 좌석에 위치하게 된 경우, 항공사는 항공교통이용자에게 추가적인 금액을 요구할 수 없음.
- ❖ 항공교통이용자가 구매한 항공권보다 그 좌석이 다운 그레이드 된 경우
 - ▶ 1,500km이하의 여정의 경우는 항공권 금액의 30% 환불 (“제1유형”)
 - ▶ 1,500 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”)

마. 항공교통이용자에게 통지할 의무 (제14조)

- ❖ 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.”

5. 코로나19 관련 항공교통이용자 보호 정책

가. 미국

1) 항공권 환불 관련 FAQ¹⁹⁾

① 항공사가 항공편을 “취소”하거나 “중대한 스케줄 변경”을 한 경우 승객은 어떤 권리를 갖는가? 환불해야 하는 “중대한 스케줄 변경” 또는 “취소”란 무엇을 말하는가?

❖ 항공사가 항공편을 취소하였거나 스케줄을 변경하였고, 승객은 항공사가 제안한 다른 대안을 거부하는 상황이라면 항공사는 구매대금을 환불해줘야 할 의무가 있음.

❖ 그러나 “중대한 변경” 또는 “취소”의 의미는 규정이나 법령에서 따로 정의되어 있지 않음. 항공운송사업자의 환불 규정에 대한 항공집행부의 검토 결과, 항공사들은 환불 의무 이행 시 각각의 용어를 서로 다르게 정의하고 있는 것으로 파악됨. 각 용어가 항공권 환불 관련 규정에 따로 정의되어 있지 않기 때문에 항공사는 각 용어에 대해 합리적으로 해석할 자유가 있음²⁰⁾.

❖ 항공집행부는 항공사가 환불 의무를 이행함에 있어 각 용어에 대한 스스로의 합리적인 해석을 따를 것을 기대하며, 항공사가 환불 제공 조건을 무시하거나, 환불 규정을 따르지 않거나, 49 USC § 41712 21)에 의거하여 환불 규정이 불공정하거나 소비자를 기만한다고 판단되는 경우들에 대하여는 집행 조치를 취할 것임.

② 승객이 코로나19 관련하여 안전 또는 건강에 대한 우려로 항공권을 취소하려

19) 미 교통부(DOT)(2020), Frequently Asked Questions Regarding Airline Ticket Refunds Given the Unprecedented Impact of the COVID-19 Public Health Emergency on Air Travel, 내용 번역

20) 단, 항공권 구매 시점보다 소비자에게 불리하게끔 새로운 정의를 소급하여 적용하는 것은 불공정 또는 기만적 행위로 간주함

21) 교통부는 항공사 또는 여행사가 항공 운송 및 판매 과정에서 불공정 또는 기만적 행위를 하였는지 조사할 수 있으며, 해당 행위를 금지하는 행정명령을 내릴 수 있음.

고 하는 경우 어떤 권리를 갖는가?

- ❖ 환불 불가 항공권(미국발/미국 내/미국행, 중대한 변경 없이 운항 중인)을 구매한 승객이 예약을 변경 또는 취소하고자 하는 경우라면 해당 승객은 일반적으로 환불 또는 바우처 발급 대상이 아님. 코로나19 감염 우려로 변경·취소하려는 경우에도 마찬가지임.
- ❖ 한편, 강제 규정은 아니지만 많은 항공사들이 코로나19에 대한 우려로 항공권을 취소하려는 승객들에게 크레딧 또는 바우처를 제공하고 있음.
- ❖ 환불 관련 피해구제 접수 건을 처리함에 있어 교통부는 항공사가 환불 제공을 피하기 위해 항공편의 운송 관련 정보를 승객들에게 의도적으로 잘못 전달하고 있지 않은지 면밀히 파악할 것임.

③ 항공권을 온라인 여행사를 통해 구매한 경우 어떤 권리를 갖는가?

- ❖ 여행사는 미국발/미국 내/미국행 항공편이 이용 불가능한 경우 “적절한” 환불을 해줄 의무가 있음.²²⁾
- ❖ 교통부는 다음의 조건을 모두 충족하는 경우에 여행사가 환불 의무를 지닌다고 보고 있음. (1) 항공사가 취소 또는 중대한 스케줄 변경을 하였고, (2) 항공사가 해당 승객이 환불 대상임을 인정하며, (3) 여행사가 승객의 항공권 구매 대금을 보유하고 있음.
- ❖ 항공집행부는 여행사가 “적절한” 환불을 이행하도록 집행함에 있어 상황을 종합적으로 고려하고자 함.

④ 항공사와 여행사가 새로운 환불 규정을 소급 적용해도 되는가?

- ❖ 교통부는 항공사와 여행사가 환불 규정을 소급 적용하여 소비자의 권리를 침해하는 행위를 불공정 또는 기만적 행위로서 법적 금지 대상으로 봄.

22) 14 CFR § 399.80(1)에 따르면, 항공 서비스 계약이 이행되지 못하였을 때 여행사가 지체 없이 적절한 환불을 하지 못하거나 거절 또는 지연하는 행위는 불공정 또는 기만적 행위에 해당됨.

- ❖ 승객이 항공권을 구매하는 시점의 환불 규정만이 그 항공권에 적용되어야 함. 항공집행부는 항공권 구매 시점의 환불 규정을 위배하는 환급 거절에 대하여 불공정 또는 기만적 행위로 간주함.²³⁾

⑤ 항공사나 여행사가 환불 대신 크레딧이나 바우처로 제공해도 되는가?

- ❖ 항공사와 여행사는 환불 대상 소비자에게 크레딧이나 바우처와 같은 다른 환불 옵션을 제안하고 명확히 안내하였다면 소비자에게 환불의 대안으로서 크레딧이나 바우처를 제공해도 됨. 또한 유효기한이나 추가 수수료 등의 크레딧과 바우처에 적용되는 모든 제한사항을 소비자에게 명확히 안내하여야 함.
- ❖ 만약 항공사가 소비자의 환불에 대한 권리 또는 제공되는 크레딧이나 바우처의 활용 범위에 대하여 다르게 적거나 생략하여 오해를 불러일으켰다면, 항공집행부는 해당 행위를 기만적 행위로 간주할 것임.

⑥ 항공사와 여행사의 환불 기한은 언제까지인가?

- ❖ (법적으로) 항공사와 여행사는 “즉각” 환불해야할 의무가 있음.
- ❖ 항공사의 경우, “즉각”이란 승객이 신용카드로 결제하였다면 7영업일 내로 정의되고, 현금이나 체크로 결제하였다면 20영업일 내로 정의됨. 여행사의 경우 “즉각”에 대해 따로 정의되지 않음.
- ❖ 항공집행부는 코로나19에 따른 환불 요청이 상당히 많음을 고려할 때 환불 절차가 평상시보다 오래 걸릴 수밖에 없음을 인지하고 있으며, 여행사가 처리해야 하는 환불 요청의 규모와 절차 등 총체적 상황에 근거하여 여행사의 적절한 환불 시기를 결정할 것임. 또한 항공사가 적절하게 환불 시기를 조절하고자 노력한다면 법으로 정해진 기한(7영업일) 내에 환불 처리하지 못하더라도 항공사에 대해 조치를 취하지 않는 등 재량적으로 집행할 것임.

23) 불공정 행위란, (1) 소비자에게 상당한 피해를 가하거나 가할 것으로 예상되는 행위, (2) 소비자가 회피할 수 없는 행위, 그리고 (3) 소비자나 경쟁사가 얻게 될 보상보다 큰 행위를 말함.
기만적 행위란, 실질적인 문제에 관하여 소비자가 오해할 수 있을 만한 행위를 말함.

2) DOT 환불 관련 지침²⁴⁾

- ❖ 항공편 출발일시로부터 7일 이전에 항공권을 구매하는 경우에 한하여, 항공사는 ①여객이 구매한 항공권에 대하여 24시간 이내에 취소할 경우 전액 환불해주거나, ②항공권 예약을 걸어놓은 시점으로부터 24시간 이내에 결제할 수 있도록 하는 두 가지 옵션 중 하나를 제공하여야 함
 - ▶ 항공사는 두 옵션을 다 제공할 필요는 없으며 둘 중 하나의 방법을 선택하여 여객에게 제공하여야 함
 - ▶ 단, 24시간 이내라고 하여도 항공권의 출발일시를 변경하거나 잘못 기입된 이름의 철자 변경 등에 대하여는 서비스 수수료를 부과할 수 있음
 - ▶ 여행사로부터 구매한 항공권에 대하여는 해당 규정이 의무적으로 적용되지 않으며 여행사의 재량임

나. EU

1) COVID-19 상황에서의 EU 승객 권리 규정에 대한 해석 지침²⁵⁾

- ❖ EU는 2020년 3월, 코로나19가 확산되는 상황에서 항공기 지연 및 결항과 관련하여 EU 승객의 권리에 관한 기존 규정(EU Regulation (EC) No 261/2004)이 구체적으로 어떻게 적용될 수 있는지에 대한 해석 지침을 발표함.
- ❖ 항공편 결항 시 환불 및 스케줄 변경에 대한 권리는 다음과 같음.
 - ▶ 승객이 가는 여정편과 오는 여정편을 따로 예약하였고 가는 여정편이 취소된 경우, 그 취소된 항공편에 대해서만 환불받을 권리가 있음.
 - ▶ 그러나 가는 여정편과 오는 여정편이 하나의 예약에 포함된다면, 각기 다른 항공사에 의해 운항될지라도 전체 항공편에 대한 환불 또는 가는 여정편의 대체 항공편이나 스케줄 변경 항공편을 제공받을 권리가 있음.
 - ▶ 대체 항공편 제공은 가능한 가장 빠른 항공편으로 이루어져야 하나 코로나

24) USDOT 홈페이지(2022. 2. 24.), <https://www.transportation.gov/individuals/aviation-consumer-protection/refunds> (2022. 2. 28. 검색)

25) EU(2020), Interpretative Guidelines on EU passenger rights regulations in the context of the developing situation with Covid-19

19 상황을 감안할 때 상당한 지연을 내포함.

- ▶ 그럼에도 불구하고, 승객에게 환불 대신 대체 항공편을 선택하는 것과 관련하여 존재하는 불확실성과 지연에 대하여 고지할 의무가 있으며, 만약 승객이 가장 빠른 항공편을 이용하기로 선택한 경우에 항공사가 자발적으로 가능한 한 빨리 적절한 시간에 대체 항공편을 마련하여 승객에게 정보를 제공했다면 항공사는 정보 고지의 의무를 충실히 이행했다고 간주되어야 함.

❖ 항공편 결항 시 서비스 받을 권리는 다음과 같음

- ▶ 항공편 결항으로 영향을 받은 승객은 해당 항공사로부터 무상으로 서비스를 받을 권리가 있음. 대기시간에 따라 적절한 식사 및 음료가 포함되며, 필요한 경우 호텔 숙박과 교통편이 제공되어야 함. 또한, 공항운영자는 교통약자에게 적절한 도움을 제공해야 함.
- ▶ 승객이 항공권 전액 환불을 원할 경우, 서비스에 대한 권리는 종료됨. 승객의 요청으로 이후 항공편으로 스케줄 변경 시에도 마찬가지임. 가장 빠른 대체 항공편 선택 시에만 그러한 서비스를 받을 수 있음.
- ▶ 항공사는 항공편의 결항이 모든 합리적인 조치를 취하여도 피할 수 없었을 '특수한 상황'에 의한 것이라 하여도 서비스를 제공할 의무를 지님.
- ▶ 해당 규정에서 '특수한 상황'을 넘어서는 '지극히 특수한 상황'을 따로 정의하지 않고 있으므로 항공사는 서비스 제공 의무를 면제받지 않음.

❖ 항공편 결항 시 보상받을 권리는 다음과 같음.

- ▶ 해당 규정에서 몇 가지 상황에 대한 보상 규정을 명시하고 있음. 단, 출발일 14일 이전에 취소하였거나 모든 합리적인 조치를 취하여도 피할 수 없었을 '특수한 상황'에 의해 취소한 경우에는 적용되지 않음.
- ▶ EU 위원회는 각 국가에서 코로나19와 관련하여 취하는 조치에 대하여 항공사의 일반적인 운영 활동에서 비롯되지 않은 실질적 통제를 벗어나는 것으로 간주함.
- ▶ 해당 규정은 앞선 '특수한 상황'에서의 결항 시 보상 책임을 면하고 있으며, 그러한 상황은 각 국가에서 특정 항공편의 운항을 금지하거나 사람들의 이동을 금지하는 경우를 포함함. 또한 이동 금지가 일부 사람에게만 제한적으

로 허용된 경우도 포함함. 이 경우, 항공편을 아무도 예약하지 않아 비어 있다면 늦게까지 취소하지 않기보다 적절한 시기에 취소하는 것이 타당하므로 상황에 따라 국가적 조치에 의한 항공편의 취소로 볼 수도 있음.

- ▶ 항공사가 승무원의 건강을 보호하기 위한 조치로 항공편을 취소하는 경우도 마찬가지로 “특수한 상황”으로 간주될 수 있음.

2) 항공편 결항 관련 조치 현황²⁶⁾

- ❖ '21년 9월, EU 위원회, 소비자 보호당국 및 유럽 내 16개 주요 항공사가 모여 항공편 결항에 따른 소비자 보호 조치를 위한 대응을 약속함.
 - ▶ 대부분의 환불 지연 건이 해결되었으므로 항공권 취소 시 EU 법에 따라 7일 이내 환불될 것.
 - ▶ 항공사에 의한 항공편 취소 시 여객의 권리 등이 보다 명확하게 고지되어야 함.
 - ▶ 항공편 취소 시 다른 항공편 제공, 환불, 바우처 지급 등 여러 옵션에 대해 웹사이트, 이메일, 기타 다른 방법으로 여객에게 충분히 고지되어야 함.
 - ▶ 항공사에 의한 항공편 취소와 여객에 의한 취소를 명확하게 구분하여 여객의 계약상 권리를 명확히 안내하여야 함.
 - ▶ 바우처는 여객이 선택하는 경우에만 제공되어야 함. 팬데믹 초기 단계에서 여객이 어쩔 수 없이 바우처 지급에 동의하였더라도 새로이 환불을 원하는 경우 환급해주기로 대부분의 항공사에서 약속함.
 - ▶ 여행사 등 위탁매매인과 계약을 체결한 여객이 환급을 받지 못하고 있는 경우 항공사에 환불을 직접 요구할 수 있음. 항공사는 여객에게 이러한 권리가 있음을 웹사이트에 고지할 것임.

26) EU 위원회 보도자료(2021. 9. 30.), Consumer protection: Airlines commit to timely reimbursement after flight cancellations (2021. 10. 28. 검색)

6. 해외 소비자 분쟁조정기구

가. 미국(DOT 내 OAEP)

1) 법적근거

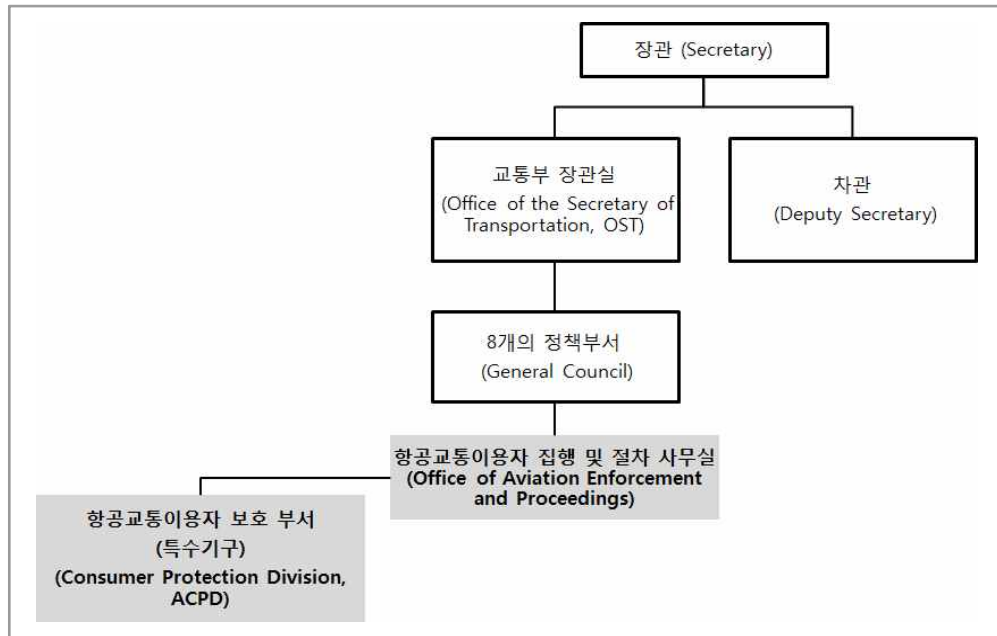
- ❖ 미국은 14 CFR 중 항공교통이용자 보호 관련 조항을 근거로 항공교통이용자를 보호하고 있으며, 항공교통이용자 보호 관련 업무는 미국교통부(DOT) 내 항공교통이용자 집행 및 절차 사무실(The Office of Aviation Enforcement and Proceedings, OAEP)에서 담당하고 있음.

2) 조직

- ❖ 현재 항공교통이용자 보호에 대한 실질적인 업무는 OAEP 내 특수부서인 항공교통이용자 보호과(Aviation Consumer Protection Division, ACPD)²⁷⁾에서 담당하고 있으며, 항공교통이용자의 피해사례 접수 및 항공교통이용자 보고서 발간업무를 수행하고 있음.
 - ▶ OAEP 인원은 변호사 약 20명, 항공운송산업 전문가 약 20명으로 구성되어 있으며, 이 중 항공운송산업 전문가 약 20명이 실제 ACPD 구성원임²⁸⁾.
 - 항공운송산업 전문가는 항공교통이용자의 불편, 피해사례 검토 등의 업무를 담당하고 있음.
 - 변호사들은 규정위반에 대한 법적조치, 항공교통이용의 이익보호를 담당하고 있음.

27) 미국의 항공교통이용자 보호 프로그램은 1960년대에 설립된 민간항공국(Civil Aeronautics Board, CAB)에서 출발함.

28) 한국교통연구원(2016), 소비자 중심 항공정책 추진체계 구축방안 연구



자료 : 한국교통연구원(2016), 소비자 중심 항공정책 추진체계 구축방안 연구

<그림 4-2> 미국 항공교통이용자 관련 부서 조직도

3) 업무범위 및 절차

① 업무범위

- ❖ OAEP는 항공운송사업자의 불공정경쟁, 항공교통이용자 기만행위, 여행사의 과장광고(운임, 정시성, 공동운항 등) 및 탑승거부에 대한 보상, 환불 수하물 책임, 전세편 운항에 대한 규정위반 감독 및 개선명령²⁹⁾ 조치를 담당하고 있음.
 - ▶ OAEP는 항공운송사업자와 항공교통이용자 간의 분쟁조정 업무는 수행하고 있지 않음.
- ❖ ACPD의 업무범위는 다음과 같음.
 - ▶ 항공운송서비스 이용 시, 발생하는 항공교통이용자의 피해 및 불만사항을 전화, 우편 및 인터넷을 통해 접수
 - ▶ 항공교통이용자 보호를 위한 정보지(Air Travel Consumer Reports) 발간
 - 교통약자 차별에 대한 불편 및 피해사례 접수
 - 규정위반 항공운송사업자에 대한 조사 및 개선명령

29) 49 USC §41712(불공정과 기만행위)에 따라 집행 가능

② 업무절차

- ❖ ACPD는 <그림 4-3>과 같이 항공교통이용자들의 피해 및 불만사항, 안전 및 보안 이슈에 대한 사항을 전화, 이메일 및 우편 등을 통하여 접수함.

The screenshot shows the 'Air Travel Complaint - Comment Form' on the Transportation.gov website. The form is divided into several sections:

- Personal Information:** Includes a dropdown menu for 'I am' and a note that items marked with an asterisk are required.
- Contact Information:** Includes fields for Address, City, Zip Code, State (dropdown), Home Phone, Email Address, and Verify Email Address. A note states 'Either Email Address or Daytime Phone is required'.
- Submission Preference:** A question 'Would you like a copy of this submission sent to your email?' with radio buttons for 'Yes' and 'No'.
- Complaint/Comment Information:** Includes a dropdown for 'Airline/Company', a field for 'Flight Date (if applicable)' with a date format note, a field for 'Flight Itinerary (if applicable)' with a note '(Cities / Flight Number)', and a large text area for 'Description of Problem/Inquiry/Comment'.

자료 : DOT OAEP 홈페이지

〈그림 4-3〉 ACPD 항공교통이용자 피해 및 불만사례 인터넷 접수 양식

- ▶ 접수된 항공교통이용자의 피해 및 불편사항은 모두 DOT 내 항공운송산업 모니터링 시스템에 저장되며, 관련 사항들은 매달 발간되는 항공교통이용자 보호를 위한 정보지(ATCR)에 게재됨.
- ▶ 이와 함께, ACPD는 항공교통이용자의 불편, 불만사항에 대한 검토를 시행하고 필요시에는 해당 항공운송사업자를 상대로 경고문 발송, 행정명령 및 소송 등을 시행함.

4) 미국 소비자원과의 관계

- ❖ DOT 내 OAEP는 미국 내 주 단위로 운영되고 있는 소비자원과 직접적인 업무 관련이 없으며, 소비자원 역시 소비자분쟁해결의 역할보다는 피해내용 접수 및 상담이 주요 업무임.
- ▶ 주 단위로 운영되는 소비자원에서 소비자와 기업 간 원활한 합의가 이루어지

지 않을 경우, 소비자원과 연계된 변호사를 통해 소송을 지원하고 있음.

나. 영국(CAA 내 PACT)

1) 설립근거

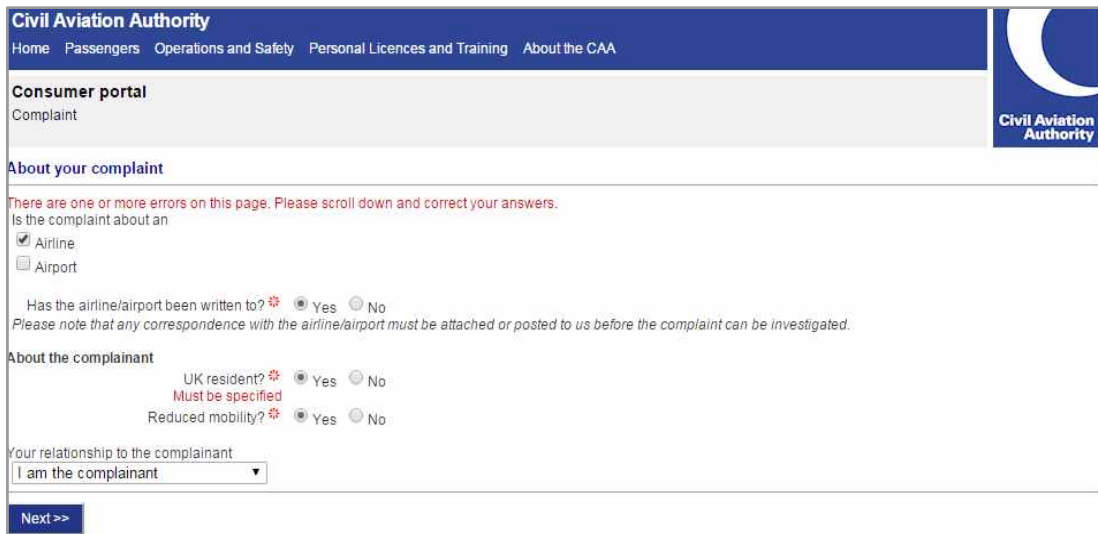
- ❖ 영국은 EU Regulation 261/2004에 따라, 민간항공청(CAA) 내 항공교통이용자 불만상담팀(Passenger Advice and Complaints Team)을 운영 중에 있음.

2) 조직

① 항공교통이용자 불만상담팀(Passenger Advice and Complaints Team, PACT)³⁰⁾

- ❖ 영국 민간항공청(Civil Aviation Authority, CAA)은 항공교통이용자의 권익보호를 위해 항공교통이용자 불만상담팀(PACT)을 운영하고 있으며, 항공교통이용자가 항공교통사업자를 대상으로 제출한 불만사항에 대해 8주 이내 회신을 받지 못하거나 또는 답변내용이 만족스럽지 못할 경우 PACT를 통해 도움을 구할 수 있음.
 - ▶ CAA는 정부와 독립된 기관(직원은 국가공무원이 아님)으로 항공안전, 경제 규제(운송사업 면허 등), 항공교통관제, 항공교통이용자 보호 및 정부자문 등의 업무를 담당하고 있음. 이와 함께, 영국교통부(Department for Transport, DfT)는 항공교통이용자 관련 업무는 담당하고 있지 않으며, DfT 항공정책 수립, 항공환경 및 항공기 소음 관리 등의 업무를 수행하고 있음.
 - ▶ PACT는 항공교통이용자의 불만사항에 대해 불만내용의 타당성 등을 고려하여 이에 대한 조언을 할 뿐 법적인 강제성은 없음.
 - ▶ 만약 PACT 의견에도 만족하지 못할 경우에는 항공교통이용자는 법적 절차를 진행할 수 있음.

30) PACT는 EU Regulation 261/2004에서 따라서 항공교통이용자를 위한 집행기구(Enforcement body)를 설립하였음.



자료 : CAA 홈페이지

〈그림 4-4〉 CAA 항공교통이용자 피해불만 On-line 접수창구

② CAA 항공교통이용자 패널(Consumer Panel)

- ❖ 영국 민간항공청은 항공교통이용자 불만상담팀과는 별도로 항공교통이용자의 권익보호를 위해 2012년 10월부터 CAA 내 항공교통이용자 패널(CAA Consumer Panel)을 구성하여 운영 중에 있음.
- ❖ 항공교통이용자 패널의 주요 업무목표는 항공교통이용자의 이익을 대변하는데 있으며, 패널 구성원은 항공교통이용자를 포함하여 소비자 보호와 관련된 전문 지식과 경험을 갖추고 있음.
 - ▶ 항공교통이용자 패널은 9명으로 구성되어 있으며, 구성원들은 CAA뿐만 아니라, 타 분야의 소비자 문제 관련 협상 및 중재자의 역할도 겸하고 있음.
- ❖ 이와 함께, CAA는 항공교통이용자의 피해 및 불만에 대해 보다 적극적인 대처를 위해 ‘항공교통이용자 불만처리와 ADR에 대한 CAA정책³¹⁾을 수립하여 2015년 4월부터 대체적분쟁해결(Alternative Dispute Resolution, ADR)³²⁾ 제도를 시행하고 있으며, 다음 사항에 관련된 분쟁내용을 다루고 있음.
 - ▶ 초과판매로 인한 탑승거부, 지연 또는 결항

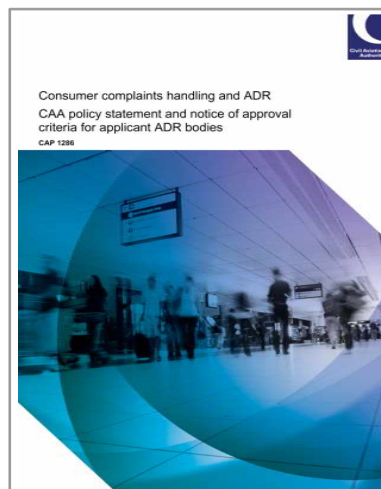
31) CAA policy on consumer complaints handling and ADR

32) 대체적 분쟁 해결이란 법원의 소송 이외의 방식으로 이루어지는 분쟁해결방식을 의미하며, 대체적 분쟁 해결(Alternative Dispute Resolution, ADR)이란 법원의 소송 이외의 방식으로 이루어지는 분쟁해결방식을 의미함.

- ▶ 수하물의 파괴, 손상, 분실 또는 지연
 - ▶ 휴대수하물의 파괴 및 손상
 - ▶ 항공교통이용자가 제기하는 항공운송사업자의 불공정한 행위
 - ▶ 교통약자가 항공교통이용 시 발생하는 문제
- ❖ CAA의 ADR 제도는 영국 내 출·도착 항공편을 이용하는 항공교통이용자 및 공항운영자와 항공교통이용자 간 발생하는 분쟁에 대해서 적용됨.
- ▶ 반면, 항공교통이용자는 ADR 제도 신청 전 반드시 해당 항공사와의 협의를 거쳐야 하며, ADR 제도 진행에 대해 약 25£이내의 수수료를 지불하여야 함.

3) 주요업무

- ❖ CAA consumer panel은 항공교통이용자의 항공교통 이용과 관련된 다양한 정보제공과 정책개발이 주요 업무임.
- ▶ CAA 정책개발과 결정에 있어 항공교통이용자의 편익 검토
- ▶ 항공교통이용자 보호와 권익개선을 위한 CAA 기존 연구결과, 현재 진행 중인 연구 내용 검토 및 정보 수집
- ▶ 정책실행 효과에 대한 항공교통이용자의 의견접수 및 참여 방법 개선
- ▶ 항공교통이용자 측면에서의 항공운송시장 발전을 위한 정책 유지와 검토



자료 : CAA 홈페이지

〈그림 4-5〉 CAA 항공교통이용자 불만처리 및 ADR 정책 가이드라인

다. 싱가포르(CASE)

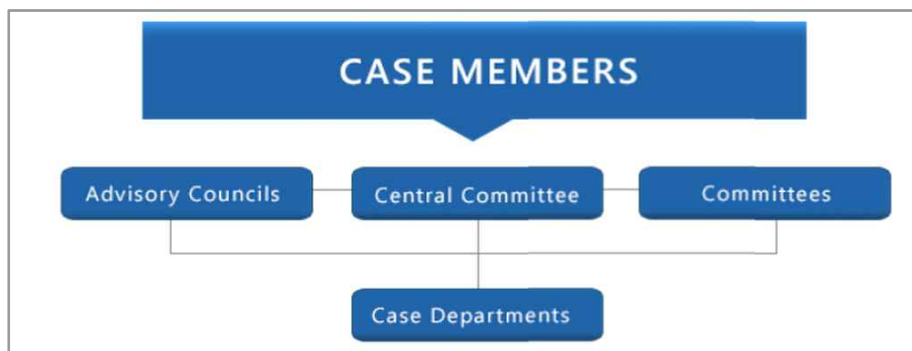
1) 법적근거

- ❖ 싱가포르 소비자자원(Consumers Association of Singapore, CASE)은 비영리 민간기구로 운영 중에 있으며, 소비자 보호를 위한 법 마련을 위한 대정부 로비 등 소비자 보호와 권익을 대변하고 있음.
 - ▶ 2004년 3월 1일 시행된 싱가포르 소비자보호법(Consumer Protection (Fair Trading) Act, CPFTA)에 따라 전반적인 소비 분야에서 소비자들의 권익을 대변하고 있음.
 - ▶ 싱가포르 민간항공청(Civil Aviation Authority of Singapore)에서는 항공교통이용자 보호 전담부서를 운영하지 않고 있어, 항공교통이용자를 포함한 모든 소비자 보호 및 피해구제 사항은 CASE가 처리하고 있음.

2) 조직구성 및 업무범위

① 조직구성

- ❖ CASE 조직구성은 <그림 4-6>과 같이 자문위원회, 중앙위원회 및 위원회로 구성되어 있으며, 중앙위원회 산하에 사건담당 부서(case department)를 두고 있음.
 - ▶ CASE 원장은 싱가포르 국회의원을 겸직하고 있으며, 위원회 구성원들은 대학 교수, 언론사 등의 전문가들로 구성되어 있어 매 3년마다 중앙위원회를 선출함.



자료 : CASE 홈페이지

<그림 4-6> CASE 조직도

② 업무범위

- ❖ CASE는 항공교통이용자를 위한 별도의 부서는 마련되어 있지 않으며, 다음 <표 4-11>과 같이 일반적인 소비자 피해접수 및 상담, 분쟁 중재 및 소비자 교육 등의 업무를 수행하고 있음.
- ▶ CASE를 통해 진행되는 중재는 필수적으로 참여하여야 하는 것이 아니므로, 기업 측이 참가하지 않을 시 이를 강제할 수 있는 법적 효력이 없고 합의가 이루어지지 않을 경우 시정 조치를 명령할 권리는 없음.
- ❖ 소비자 보호와 관련한 주요 이슈를 공유하고 시의성 있는 정보를 제공하기 위한 목적으로 분기별로 정보지 「The Consumer」를 발간하고 있음.

<표 4-4> CASE 주요 업무내용

| 구분 | 주요내용 |
|--------------------|---|
| 소비자 교육 | - CASE가 수행한 소비자 관련 연구결과 공개 - 소비자를 위한 조사결과 및 정보의 제공 - 소비자를 대상으로 다양한 교육 및 정보제공 세미나 개최 |
| 기업과의 소비자 관련 업무공유 | - 실제 현업에서 발생하는 소비자와 기업 간의 문제점 분석 및 정보공유를 통해 개선방향 모색 |
| 소비자 관련 법(제도) 수립 제안 | - 소비자 관련 이슈에 대한 법제도 신설 제안을 정부에 건의 |

라. 호주(ACA)

1) 법적근거

- ❖ 호주는 2012년 설립된 비영리 항공교통이용자 권익 대변 기구인 항공교통이용자 권익보호기구(Airline Customer Advocate, ACA)를 운영하고 있음.
- ▶ ACA는 해당 항공사의 항공교통이용자 간 자발적 분쟁해결을 촉구하고 있으며, 이에 대한 법적인 강제성을 부여하지 않고 있음³³⁾.
- ▶ 또한, 호주 정부는 항공교통이용자 보호와 관련된 특별 규정을 두고 있지 않으며,

33) 호주는 2013년 6월 ICAO Worldwide Air Transport Conference에 제출한 의제를 통해 '호주는 항공교통이용자를 위한 특별 규정을 마련하고 있지 않음'을 명시하였음.

호주 소비자 보호법(Australian Consumer Law)을 일반적으로 적용하고 있음.

2) 업무범위

- ❖ 2021년 2월 현재, ACA에 참여 중인 호주 4개 국적 항공사들(Qantas, Virgin Australia, Jetstar, Regional Express)과 관련된 항공교통이용자 분쟁만을 다루고 있음.
 - ▶ ACA는 호주의 타 소규모 항공사나 외국적 항공사와 관련된 업무는 다루지 않고 있으며, 법적인 강제권이 없기 때문에 ACA가 타 항공사들에게 강제적인 시정명령 권한을 갖지 못하는 실정임.

3) 업무처리절차

- ❖ ACA 가입 항공사에 해당되는 분쟁일 경우, 항공교통이용자는 ACA 홈페이지 또는 우편으로 피해접수를 할 수 있으며, 이를 ACA가 검토한 후 해당 항공사 측에 전달함.
 - ▶ ACA는 항공교통이용자와 연락을 취하고 중재 역할을 통해 항공사와 합의된 결과를 항공교통이용자에게 결과를 전달함. 결과전달은 이의 제기로부터 20일 이내에 전달받는 것을 원칙으로 함.
 - ▶ 만약, ACA의 중재 결과에 만족하지 않을 경우에는 소송을 진행할 수 있음.

The image shows a portion of a web form for filing a complaint with the Australian Competition and Consumer Commission (ACA). It contains two questions, each with radio button options for 'Yes' and 'No':

- Question 1: "Have you also lodged your complaint with a government regulatory body (whether pending or finalised) and/or have you filed a claim in a court or tribunal?"
- Question 2: "Have you already lodged your complaint with the airline?"

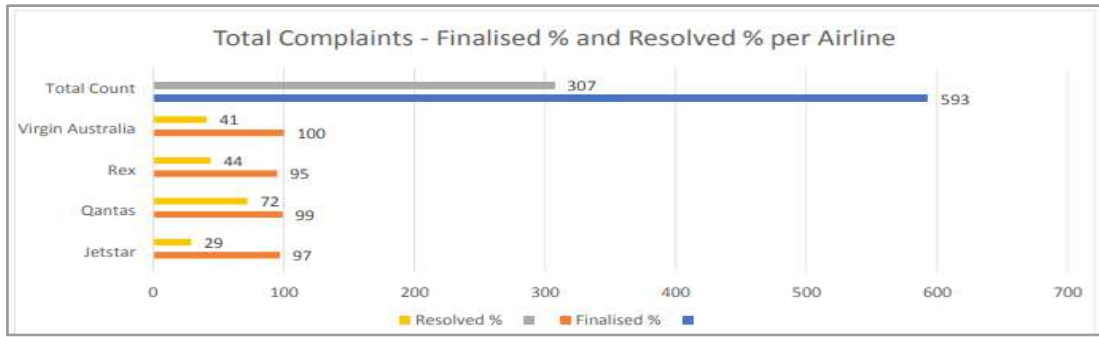
At the bottom of the visible section, there is a blue button labeled "PROCEED".

자료 : ACA 홈페이지

〈그림 4-7〉 ACA 온라인 피해불만 접수 양식

4) 분쟁조정 보고서

- ❖ ACA는 매년 불만접수 및 처리에 관한 보고서를 작성해오고 있으며, 항공사별 분쟁해결 건수, 주요 접수 사유, 고객 만족도 조사결과 등을 수록하고 있음.



자료 : ACA 홈페이지

〈그림 4-8〉 호주 ACA 항공사별 불만접수 해결 및 종결 현황(2021년)

5) 호주 소비자원과의 관계

- ❖ ACA와 분쟁이 해결되지 않을 경우, 호주 소비자경쟁위원회(Australian Competition and Consumer Commission, ACCC)을 통해 소규모 소송 (small claims) 진행에 관한 정보를 획득할 수 있으며, 이를 토대로 법적인 절차를 진행할 수 있음.

〈표 4-5〉 국내외 항공교통이용자 보호 조직 비교

| 구분 | 한국 소비자원 | 미국(DOT) | 영국(CAA) | 싱가포르 (CASE) | 호주 (ACA) |
|--------------------------|------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| 법적근거 | 소비자기본법 제60조 | 14CFR 중 항공교통이용자 보호 관련 규정 | EU Regulation 261/2004 | - | - |
| 운영주체 | 공정거래 위원회 산하 기구 | 미국 교통성 | 영국민간 항공청 | 싱가포르 소비자원 | 호주 항공교통 이용자 권익보호기구 |
| 항공교통이용자 보호 관련 전담조직 구성 여부 | 항공교통이용자를 위한 전담부서는 마련되어 있지 않음 | DOT 내 OAEP를 통해 항공교통이용자 보호 업무 수행 | CAA 내 PACT를 통해 항공교통이용자 보호 업무 수행 | 항공교통이용자를 위한 전담부서는 마련되어 있지 않음 | 항공교통 이용자 보호 업무를 수행 |
| 피해/불만 상담 및 접수 | ○ | - 피해/불만 사례만 접수 - 상담업무는 수행하지 않음 | ○ | ○ | ○ |
| 분쟁조정기구 운영 | 한국소비자원 내 소비자분쟁 조정기구 설치 | - | ADR 제도 시행 | - | - |
| 분쟁조정법적 성격 | 재판상 화해와 동일한 효력 | - | - | - | - |
| 해당 국가 소비자원과의 관계 | | × | × | - | ACA를 통해 해결되지 못한 사안은 소규모 소송 진행 가능 |