제2장 항공교통이용자 보호제도 현황

제2절

해외 항공교통이용자 보호제도

제2절 해외 항공교통이용자 보호제도

1. 해외 항공교통이용자 보호 관련 법제도 현황

가. 몬트리올 협약

❖ 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 조취를 취할 수 없었다는 것을 증명한 경우는 제외

나. 미국

❖ 항공교통이용자 보호증진에 관한 법규(Enhancing Airline Passenger Protection, EAPP)는 2010년 4월 29일 발효되었으며, 항공교통이용자의 권익 향상이 목적임.

➤ Tarmac Delay에 대한 항공교통이용자보호, 고객 서비스 제고를 위한 계획절차 마련과 정기적인 자체 감사, 관련정보의 항공사 웹사이트 게재, 항공권 초과판매에 따른 항공교통이용자 보호절차 마련, 비자발적인 탑승거부 항공교통이용자에 대한 보상체계 마련, 항공운임 광고에 대한 일정기준 등을 규정함.

〈표 2-6〉 미국 항공교통이용자 보호증진에 관한 법규관련 14CFR 규정

구분	내용
14CFR part234	- Airline Service Quality Performance Reports - 항공교통서비스에 관련된 정보를 항공교통이용자가 직접적으로 알 수 있도록 공개의무를 규정
14CFR part250	- Oversales - 초과판매로 인한 탑승거부에 대한 항공교통이용자 보호의무를 규정
14CFR part254	- Domestic Baggage Liability - 국내선 수하물에 대한 분실, 손실, 지연에 대한 항공운송업자의 책임을 규정
14CFR part257	- Codeshare Disclosure - 공동 운항에 대한 사항의 공개의무를 규정
14CFR part259	- Tarmac Rule - 타맥 지연에 대한 항공교통이용자의 불편 감소 및 항공운송사업자의 책임 강화를 규정
14CFR part374	- Implementation of consumer credit protection act with respect to air carriers and foreign Air Carriers - 항공권 환불에 관한 조건 및 의무 규정
14CFR part382	- Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel - 항공교통서비스 제공에 있어 장애인 차별 금지를 규정
14CFR part399.84	- Price advertising - 항공권 가격 광고에 있어 불공정 또는 사기 행위로 인할 경우에 대한 규제 규정

1) Tarmac Rule

① 목적

❖ 장시간에 걸친 Tarmac Delay가 발생 시 항공교통이용자의 불편을 최소화하고, 항공교통이용자에 대한 항공사의 책임강화

② 적용대상

❖ 정규면허 항공사 또는 통근항공기(commuter carrier)

❖ 30석 이상의 좌석을 보유한 항공기로 정기 여객운송 또는 정기성 전세기운송사업자

➤ 동일한 요건에 해당하는 외국적항공사도 적용

➤ 반면, 미국 영토 내에서 항공교통이용자를 탑승시키지 않는 전세운송사업자는 제외

③ Tarmac Delay에 대비한 비상계획 및 절차

❖ 항공기에 항공교통이용자를 탑승시킨 채, 국내운송 3시간, 국제운송 4시간을 초과하여 대기할 수 없음.

➤ 단, 기상악화, 정부기관의 명령 등에 따라 해당 항공기 기장이 안전이나 보안상의 이유로 활주로 내에 항공기를 주기하는 경우는 예외로 함.

➤ 항공교통관제업무를 담당하는 자가 기장에게 해당 항공기가 게이트나 기타 하기지점으로 이동하는 것이 공항운영에 심각한 장애를 초래할 것이라고 경고하는 경우는 예외로 함.

❖ Tarmac Delay가 2시간 경과하게 되면, 항공사는 항공교통이용자에게 적절한 음식과 물을 제공하여야 함.

➤ 출발편의 경우 항공기가 게이트를 떠난 시점으로부터 이륙 전까지, 도착편의 경우 항공기가 착륙한 시점부터 게이트로 진입하기 전까지임.

➤ 그러나 해당 항공기 기장이 안전이나 보안상의 이유로 활주로 대기를 결정한 때에는 적용되지 않음.

❖ Tarmac Delay가 발생하면 항공사는 깨끗한 화장실과 필요한 의료서비스를 지원해야 함.

❖ Tarmac Delay가 발생하면 지연이 지속되는 한 항공교통이용자에게 매 30분 간격으로 지연사유와 진전사항 등의 정보를 고지하여야 함.

➤ 또한, 하기가 가능한 장소에서 항공기의 출입문이 열려있는 경우 항공교통이용자가 원할 경우 언제든지 하기할 수 있다는 사실을 고지해야 함.

❖ 또한 항공사들은 3시간 이상 지속된 모든 Tarmac Delay에 관하여 총 지연시간, 정확한 지연사유, 항공사가 항공교통이용자에게 취한 조치 내용 및 기타 설명자료 등을 포함하여 월간 단위로 미국 교통부(Department Of Transportation,

DOT)에 보고하고 2년 동안 관련 자료를 보관해야 함.

❖ 이를 위반 시 항공사에게 최대 2만 7,500달러(한화 약 3천만 원)까지 부과함.

2) 항공교통이용자 서비스 계획 수립

❖ 항공사는 항공교통이용자 서비스 계획 수립 및 시행하여야 하며 다음의 사항이 계획에 반드시 포함되어야 함.

- ➤ 항공교통이용자가 항공사 웹사이트, 항공권 판매카운터, 전화예약센터 등을 통해 항공권을 구매하고자 할 때 다른 경로를 이용하면 더욱 저렴한 가격으로 항공권을 구매할 수도 있다는 사실을 고지하여야 함.
- ➤ 항공편 지연운항, 결항, 기타 변경이 발생한 경우 항공교통이용자에게 그 사실을 고지하여야 함.
- ➤ 수하물을 잘못 취급한 경우 해당 수하물을 24시간 이내에 항공교통이용자에게 인도하기 위해 모든 합리적인 조치를 취해야 하며, 지연 인도로 발생한 항공교통이용자의 비용을 배상하여야 함. 수하물이 오송된 경우 항공교통이용자가 지출한 모든 운송료를 상환하여야 함.
- ➤ 항공권을 출발 일주일 이전에 구매하였다면, 구매 시점으로부터 24시간 이내에는 구매자가 대금을 지급하기 전이라도 예약이 유지되어야 하며, 위약금 등 수수료 없이 자유롭게 항공권을 환불할 수 있어야 함.
- ➤ 환불사유가 항공사의 초과판매나 운항편의 취소로 인한 것일 때에는 환불수수료를 부과할 수 없음.
- ➤ 위와 같은 내용으로 수립된 계획에 따라 각 항공사들은 매년 자체적인 감사를 실시하고 교통부의 요구가 있을 경우 최근 2년간 감사결과를 제출하여야 함.

3) 인터넷 공시의무

❖ 항공사는 자사가 수립한 Tarmac Delay에 따른 비상계획절차, 항공교통이용자 서비스 계획, 운송약관을 자사 웹사이트에 공시하여야 함.

4) 고객 불만사항 처리

❖ 항공사는 항공기 지연 및 결항, Tarmac Delay 등의 모니터링 업무를 담당하는 전담자를 지정하여야 함.

➤ 항공교통이용자 불만사항을 처리하는 전담부서의 주소, 이메일, 인터넷 주소 등을 회사의 웹사이트나 전자티켓 확인증에 게시하여야 함.

➤ 항공사에 제기된 불만사항에 대해 항공사는 30일 이내에 불만접수 확인서를, 60일 이내에 불만내용에 대한 회신을 송부하여야 함.

5) 항공권 초과판매

❖ 초과판매로 인해 탑승거부가 발생할 시 자발적으로 탑승을 유예하는 항공교통이용자에게 제공되는 보상에 대해 명확히 고지한 후 신청자를 받아야 함.

➤ 비자발적으로 탑승거부 된 항공교통이용자에게는 대체운송편을 제공하여야 함.

➤ 최종목적지에 당초 예약편보다 1시간 미만으로 도착하는 경우는 면책

➤ 1시간 초과 2시간 미만으로 도착하는 경우에는 운임의 200%로서 최대 USD 650의 금액을 배상하여야 함.

➤ 2시간 초과하여 도착하는 경우에는 운임의 400%로서 최대 USD 1,300의 금액을 배상하여야 함.

6) 운임 등 총액표시제

❖ 항공사와 대리점, 항공권 판매점, 여행사 등 항공권 판매자들은 항공운임을 항공교통이용자가 실제로 지불해야 하는 총액운임으로 표시 하여야 함.

7) 운항변경 사항의 통보

❖ 항공사는 항공편 스케줄 변경을 인지한 후 30분 이내에 항공권을 구매하거나 예약을 유지하고 있는 항공교통이용자와 일반 대중에 대해서도 변경내역을 통

보하여야 함.

➤ 항공사는 미국 내 공항의 해당편 탑승 게이트, 항공사의 웹사이트, 고객의 요청이 있을 시 항공사 전화예약시스템의 경로 등으로 정보를 제공해야 함.

8) 기타사항

❖ 수하물 요금변동이나 무료 수하물 허용량에 관한 정책변경이 있을 경우 최소 3개월간 항공사 홈페이지에 게시하여야 함.

❖ 수하물의 요금과 무료 허용 중량에 관한 정보를 전자티켓에 기재하여야 함.

❖ 항공교통이용자의 전 여정구간에 둘 이상의 항공사가 관련되는 경우 전체 여정 중에 수하물 요금과 무료 허용량을 동일하게 적용하여야 함.

다. EU

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.[6)]

② 결항

❖ 결항의 경우 항공교통이용자는 다음의 선택권을 가짐.

- ➤ 동일한 목적지로 항공교통이용자의 편의에 따라 다른 노선으로 변경
- ➤ 환불. 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

6) 본 보고서 p.65 보상 및 지원 참고

❖ 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 배상책임을 부담함.

- 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 겨우 4시간 이상의 지연인 경우 (이하, "제3유형")

4) 보상 및 지원

① 현금 보상 (제7조)

❖ 지연에 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 그 현금 보상액이 1~50% 감액될 수 있음.

〈표 2-7〉 EU Regulation 261/2004의 내용

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

② 노선 변경 및 환불 (제8조)

❖ 운항이 본래 계획된 운항에 비해 하루가 지연되는 경우에는 항공교통이용자는 숙박을 제공받을 수 있음.

❖ 5시간 이상의 지연의 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.

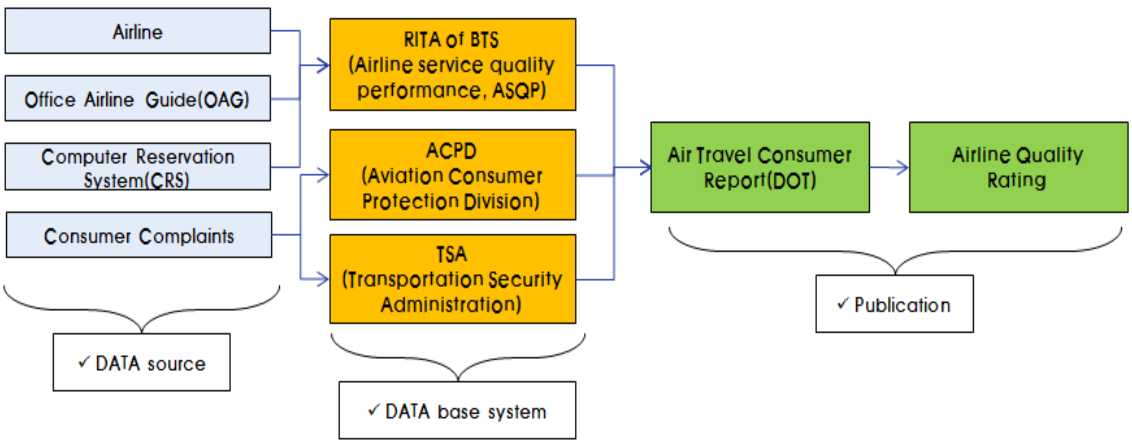
- “만약 귀하가 초과예약으로 인하여 탑승이 불가하였거나 운항이 결항되거나 2시간 이상 지연된 경우에는, 체크인 카운터 또는 탑승 게이트에 보상 및 지원과 특별히 관련한 귀하의 권리에 대해 알려줄 것을 요구하십시오.”

2. 해외 항공교통이용자를 위한 정보지 발간 현황

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 매년 항공사 품질 평가 AQR(Airline Quality Rating)보고서가 발간됨.



〈그림 2-1〉 단계별 데이터 수집 체계

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

〈표 2-8〉 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 결항시 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 2-2〉 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 항공교통이용자에게 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.

- 항공교통이용자의 권리 및 책임
- 항공운임 및 예약 및 확약, 수하물 규정
- 항공보험
- 운항지연 및 취소
- 초과예약 및 탑승거부
- 수하물 분실 및 파손
- 교통약자
- 공항보안
- 항공안전 및 기내 난동
- 불만접수 방법 및 처리과정 등

〈그림 2-3〉 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, walk-in consultation or online submission of your complaint at http://www.case.org.sg/online_complaint.html
- Address: 170 Ghim Moh Road, #05-01, Ulu Pandan Community Building, Singapore 279621 (Opening hours: Monday to Saturday, 9am to 4pm (Excluding Public Holidays))
- Hotline: +65 6100 0315 (Operating hours: Mondays to Fridays: 9am to 5pm, 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 Tribunals. 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 Courts of Singapore. More details are available at http://app.subcourts.gov.sg/civil/page.aspx?pageid=3813.

Brought to you by

CASE

Consumers Association of Singapore
170 Ghim Moh Road, #05-01
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

CAAS
Civil Aviation Authority of Singapore

IMPORTANT NOTE:

The information in this brochure provides general information only 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 nor 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 THEIR 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, re-routed 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 off-loaded 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 2-4〉 싱가포르 소비자협회 Air Travel Consumer Tips

3. 시사점

❖ 우리나라 '상법'은 '몬트리올 협약'을 수용하여 항공교통이용자의 사망·신체상의 피해, 지연, 위탁수하물의 파손 및 지연 등으로 인해 발생한 항공교통이용자의 피해에 관해 항공사의 책임여부 및 배상한도 등을 규정하고 있음.

➤ 7개 국적항공사들은 여객운송약관에서 상법 및 소비자분쟁해결기준을 적용하고 있음.

❖ 미국의 Tarmac Rule은 항공교통이용자의 권익보호 관점에서 국내선 3시간, 국제선 4시간 이상 여객을 항공기에 태운 채 계류 중인 항공기에 대하여 벌금을 부과하고 있음.

➤ 우리나라 국내법에는 Tarmac Delay에 관련된 규정이 없으며, 항공기 지연 및 결항으로 인한 항공교통이용자의 권리 제한 시 처벌 할 수 있는 조항이 없음.

❖ 반면, 14CFR에는 항공교통이용자의 피해 발생 시 항공사의 보상 범위를 법으로 규정하고 있지 않고 약관 등 항공사의 자율에 맡겨두고 있음.

➤ 손해 배상 등 분쟁이 발생할 경우 법원이나 분쟁조정기구 등을 통해 해결하고 있음.

➤ 단, 약관이 불공정 약관으로 판단될 시, 항공사와 항공교통이용자의 계약은 무효 판결을 받을 수 있으며, 항공교통이용자는 징벌적 손해배상 청구 또는 단체 손해배상 청구가 가능해 짐.

❖ 미국의 Tarmac Rule과 EU Regulation 261/2004는 항공기 지연 및 결항 발생 시 체류 중인 항공교통이용자를 위해 필요한 물과 식량, 깨끗한 화장실 및 의료서비스 등을 제공하도록 규정하고 있음.

➤ 우리 법에는 이러한 규정이 없으며, 대체운송편 내지는 배상 한도, 필요시 숙박 제공만 규정하고 있음.

❖ EU Regulation 261/2004의 경우 항공교통이용자의 피해에 관하여 항공사의 책임여부를 따지지 않고 즉각적으로 항공교통이용자를 보호하도록 규정하고 있음.

- ➤ 국내 항공법이나 상법, 소비자 분쟁해결기준에는 항공운송사업자의 고의나 과실로 인한 지연 및 결항에 대한 피해만 보상토록 규정하고 있음.

❖ 해외의 항공교통이용자를 위한 정보지를 살펴보면, 미국의 경우 지연 및 결항, 소비자 불만 사례, 활주로지연에 따른 처벌 등에 관한 통계를 월별로 발간하여 항공교통이용자들이 항공사 선택 시 합리적인 선택을 할 수 있도록 돕고 있음.

- ➤ 반면, 영국이나 캐나다는 정보지에 항공교통이용자의 권리 및 책임, 피해 발생 시 항공사 또는 정부당국에 피해접수 방법 및 처리 절차 등 항공교통이용자의 권익을 보호하기 위한 정보를 항공교통이용자에게 제공하고 있음.