

## 2014년 항공교통서비스 보고서



### 제2장 항공교통이용자 보호제도 현황

### 제3절

## 항공사 운송약관





## 제3절 항공사 운송약관

- ❖ 항공사별 약관내용은 크게 다르지 않으며, 항공교통이용자 보호를 위한 주요내용 중 하나인 운송인의 책임에 있어서는 '몬트리올 협약'의 내용을 전반적으로 수용하고 있음.
- ❖ 항공사별 약관은 항공기 지연·결항에 대한 배상범위, 수하물 파손·분실·지연에 대한 배상범위, 항공사고에 대한 운송인의 책임, 좌석초과예약 등을 주요 내용으로 다루고 있음.

### 1. 국적항공사 국내 여객운송약관

#### 가. 대한항공

- ❖ 대한항공 국내 여객운송약관은 2014년 10월 1일 개정 내용이 적용됨.
- ❖ 대한항공 국내 여객운송약관은 대한항공의 국내선 정기·부정기 여객 및 수하물의 운송 또는 이에 부수되는 모든 업무에 적용되나 전세운송에 대하여는 별도의 전세운송계약이 우선하여 적용됨.
- ❖ 제28조에 의하면, 일반석은 일인당 20kg까지, 프레스티지석은 30kg까지 위탁수하물의 무료 운송을 허용함.
  - ▶ 무료수하물 허용량을 초과한 수하물에 대해서 국내에서 지불할 경우 2,000/kg, 국외에서 지불할 경우 \$2/kg의 추가 운임을 지불해야 함.
- ❖ 제38조 항공사의 책임에서 항공교통이용자의 피해에 대한 항공사의 배상책임 한도와 범위 등을 규정함.

- ❖ 항공교통이용자의 사망·신체적 상해에 관한 손해는 그 원인이 된 사고가 항공기 상에서 또는 승강을 위한 작업 중에 발생한 경우에만 해당되며, 여객 1명당 113,100SDR까지는 항공사의 배상책임을 면할 수 없음.
  - ▶ 여객 1명당 113,100SDR을 초과하는 부분에 대하여는 항공사 또는 그 사용인이나 대리인의 과실 또는 불법한 작위나 부작위가 있는 경우에만 배상함.
- ❖ 항공기의 지연·결항 발생 시 항공사가 자신과 그 사용인 및 대리인이 손해를 방지하기 위하여 합리적으로 요구되는 모든 조치를 취하였거나, 그 조치를 취하는 것이 불가능하였다는 것을 증명하지 못하는 경우에 한해서 항공교통이용자의 손해를 배상함.
  - ▶ 항공교통이용자의 사정 이외의 사유로 인해 지연이 발생하면 항공사는 대체 운송편을 제공하거나, 항공권 환불을 진행하며, 항공교통이용자가 입은 손해에 대하여는 공정거래위원회 고시 소비자분쟁해결기준에 정한 바에 따라 배상하되, 상법에 명시된 한도를 초과하지 아니함.
- ❖ 위탁수하물의 멸실 또는 훼손으로 인한 손해 발생 시 그 손해가 항공사 또는 그 사용인이나 대리인의 고의 과실에 의하여 발생한 경우에만 배상을 함.
  - ▶ 위탁수하물을 수령한 후 7일 이내에 위탁수하물의 멸실 또는 훼손을 항공사에 서면 또는 전자문서로 통지하여야 함.
  - ▶ 위탁수하물의 멸실·훼손으로 인한 손해배상책임은 상법에 명시된 한도를 초과하지 아니함.
  - ▶ 그러나 항공교통이용자가 사전에 보다 높은 가격을 신고하고 이에 대하여 증가요금을 지불한 경우 항공사의 책임한도액은 당해 신고된 가격이 됨.
- ❖ 수하물의 연착으로 인한 손해에 대하여 항공사가 그 자신과 그 사용인 및 대리인이 손해를 방지하기 위하여 합리적으로 요구되는 모든 조치를 취하였거나 그 조치를 취하는 것이 불가능하였다는 것을 증명하지 못한 경우에 한해서 배상함.
  - ▶ 위탁수하물의 연착에 대하여 위탁수하물을 처분할 수 있는 날부터 21일 이내에 이의를 제기하여야 함.



- ▶ 위탁수하물의 멸실·훼손 및 연착으로 인한 손해배상책임은 상법에 명시된 한도를 초과하지 아니함.
- ▶ 그러나 항공교통이용자가 사전에 보다 높은 가격을 신고하고 이에 대하여 증가요금을 지불한 경우 항공사의 책임한도액은 당해 신고 된 가격이 됨.
- ❖ 이외에도 초과예약 등으로 인해 항공교통이용자에게 예약된 좌석을 제공하지 못하게 되면 항공사는 항공교통이용자에게 대체운송편을 제공하거나, 항공권 환불을 진행하며, 항공교통이용자가 입은 손해에 대하여는 공정거래위원회 고시 소비자분쟁해결기준에 정한 바에 따라 배상하되, 상법에 명시된 한도를 초과하지 아니함.

#### 나. 아시아나항공

- ❖ 아시아나항공 국내 여객운송약관은 2015년 3월 9일 개정 내용이 적용됨.
- ❖ 아시아나항공 국내 여객운송약관은 아시아나항공의 국내선 정기·부정기 여객 및 수하물의 운송 또는 이에 부수되는 모든 업무에 적용되나 전세운송에 대하여는 별도의 전세운송계약이 우선하여 적용됨.
- ❖ 제29조에 의하면, 일인당 20kg까지 위탁수하물의 무료 운송을 허용함.
  - ▶ 무료수하물 허용량을 초과한 수하물에 별도의 추가 운임을 지불해야 함.
- ❖ 제39조 여객운송에 대한 책임 및 제41조 배상의 범위에서 항공사의 항공교통이용자 피해에 관한 책임과 그 배상한도, 책임 범위 등을 규정함.
  - ▶ 제41조 제1항에 의하면 우리나라 상법의 규정을 적용한다고 밝힘.
- ❖ 항공교통이용자의 사망·신체적 상해에 관한 손해는 그 원인이 된 사고가 항공기상에서 또는 승강을 위한 작업 중에 발생한 경우에만 해당되며, 여객 1명당 113,100SDR까지는 항공사의 배상책임을 면할 수 없음.
  - ▶ 여객 1명당 113,100SDR을 초과하는 부분에 대하여는 항공사 또는 그 사용인이나 대리인의 과실 또는 불법한 작위나 부작위가 있는 경우에만 배상함.

- ❖ 항공기의 지연·결항 발생 시 항공사가 자신과 그 사용인 및 대리인이 손해를 방지하기 위하여 합리적으로 요구되는 모든 조치를 취하였거나, 그 조치를 취하는 것이 불가능하였다는 것을 증명하지 못하는 경우에 한해서 항공교통이용자의 손해를 배상함.
  - ▶ 항공교통이용자의 사정 이외의 사유로 인해 지연이 발생하면 항공사는 대체 운송편을 제공하거나, 항공권 환불을 진행하며, 항공교통이용자가 입은 손해에 대하여는 공정거래위원회 고시 소비자분쟁해결기준에 정한 바에 따라 배상하되, 그 배상액은 여객 1명당 1,000SDR를 초과하지 않음.
  
- ❖ 위탁수하물의 멸실 또는 훼손으로 인한 손해 발생 시 그 손해가 항공사 또는 그 사용인이나 대리인의 고의 과실에 의하여 발생한 경우에만 배상을 함.
  - ▶ 위탁수하물을 수령한 후 7일 이내에 위탁수하물의 멸실 또는 훼손을 항공사에 서면 또는 전자문서로 통지하여야 함.
  - ▶ 위탁수하물의 멸실·훼손으로 인한 손해배상책임은 여객 1명당 1,131SDR을 초과하지 않음.
  - ▶ 그러나 항공교통이용자가 사전에 보다 높은 가격을 신고하고 이에 대하여 증가요금을 지불한 경우 항공사의 책임한도액은 당해 신고 된 가격이 됨.
  
- ❖ 수하물의 연착으로 인한 손해에 대하여 항공사가 그 자신과 그 사용인 및 대리인이 손해를 방지하기 위하여 합리적으로 요구되는 모든 조치를 취하였거나 그 조치를 취하는 것이 불가능하였다는 것을 증명하지 못한 경우에 한해서 배상함.
  - ▶ 위탁수하물의 연착에 대하여 위탁수하물을 처분할 수 있는 날부터 21일 이내에 이의를 제기하여야 함.
  - ▶ 위탁수하물의 멸실·훼손 및 연착으로 인한 손해배상책임은 여객 1명당 1,131SDR을 초과하지 않음.
  - ▶ 그러나 항공교통이용자가 사전에 보다 높은 가격을 신고하고 이에 대하여 증가요금을 지불한 경우 항공사의 책임한도액은 당해 신고 된 가격이 됨.



- ❖ 이외에도 초과예약 등으로 인해 항공교통이용자에게 예약된 좌석을 제공하지 못하게 되면 항공사는 항공교통이용자에게 대체운송편을 제공하거나, 항공권 환불을 진행하며, 항공교통이용자가 입은 손해에 대하여는 공정거래위원회 고시 소비자분쟁해결기준에 정한 바에 따라 배상함.

#### 다. 에어부산

- ❖ 에어부산 국내 여객운송약관은 2014년 12월 8일 개정 내용이 적용됨.
- ❖ 에어부산 국내 여객운송약관은 에어부산의 국내선 정기·부정기 여객 및 수하물의 운송 또는 이에 부수되는 모든 업무에 적용되나 전세운송에 대하여는 별도의 전세운송계약이 우선하여 적용됨.
- ❖ 제29조에 의하면, 일인당 15kg까지 위탁수하물의 무료 운송을 허용함.
  - ▶ 무료수하물 허용량을 초과한 수하물에 별도의 추가 운임을 지불해야 함.
- ❖ 제39조 항공사의 책임 및 제41조 배상의 범위에서 항공사의 항공교통이용자 피해에 관한 책임과 그 배상한도, 책임 범위 등을 규정함.
- ❖ 항공교통이용자의 사망·신체적 상해에 관한 손해는 그 원인이 된 사고가 항공기상에서 또는 승강을 위한 작업 중에 발생한 경우에만 해당되며, 여객 1명당 100,000SDR까지는 항공사의 배상책임을 면할 수 없음.
  - ▶ 여객 1명당 100,000SDR을 초과하는 부분에 대하여는 항공사 또는 그 사용인이나 대리인의 과실 또는 불법한 작위나 부작위가 있는 경우에만 배상함.
- ❖ 항공기의 지연·결항 발생 시 항공사가 자신과 그 사용인 및 대리인이 손해를 방지하기 위하여 합리적으로 요구되는 모든 조치를 취하였거나, 그 조치를 취하는 것이 불가능하였다는 것을 증명하지 못하는 경우에 한해서 항공교통이용자의 손해를 배상함.
  - ▶ 항공교통이용자의 사정 이외의 사유로 인해 지연이 발생하면 항공사는 대체운송편을 제공하거나, 항공권 환불을 진행하며, 항공교통이용자가 입은 손해에 대하여는 공정거래위원회 고시 소비자분쟁해결기준에 정한 바에 따라 배상함.

- ▶ 그러나, 상법 규정 등 배상한도에 대한 별도 규정 없음.
- ❖ 위탁수하물의 멸실 또는 훼손으로 인한 손해 발생 시 그 손해가 항공사 또는 그 사용인이나 대리인의 고의 과실에 의하여 발생한 경우에만 배상을 함.
  - ▶ 위탁수하물을 수령한 후 7일 이내에 위탁수하물의 멸실 또는 훼손을 항공사에 서면으로 손해배상을 청구하여야 함.
  - ▶ 위탁수하물의 멸실·훼손으로 인한 손해배상책임은 kg당 미화 20불, 휴대수하물 및 기타 소유물에 대하여는 여객 1명당 미화 400불의 한도내에서 배상함.
  - ▶ 그러나 항공교통이용자가 사전에 보다 높은 가격을 신고하고 이에 대하여 증가요금을 지불한 경우 항공사의 책임한도액은 당해 신고 된 가격이 됨.
- ❖ 위탁수하물의 분실 및 지연으로 인한 손해에 대하여 항공사가 그 자신과 그 사용인 및 대리인이 손해를 방지하기 위하여 합리적으로 요구되는 모든 조치를 취하였거나 그 조치를 취하는 것이 불가능하였다는 것을 증명하지 못한 경우에 한해서 배상함.
  - ▶ 위탁수하물의 분실 및 지연에 대하여 위탁수하물을 처분할 수 있는 날부터 21일 이내에 서면으로 손해배상을 청구하여야 함.
  - ▶ 위탁수하물의 분실 및 지연으로 인한 손해배상책임은 kg당 미화 20불, 휴대수하물 및 기타 소유물에 대하여는 여객 1명당 미화 400불의 한도내에서 배상함.
  - ▶ 그러나 항공교통이용자가 사전에 보다 높은 가격을 신고하고 이에 대하여 증가요금을 지불한 경우 항공사의 책임한도액은 당해 신고 된 가격이 됨.
- ❖ 이외에도 초과예약 등으로 인해 항공교통이용자에게 예약된 좌석을 제공하지 못하게 되면 항공사는 항공교통이용자에게 대체운송편을 제공하거나, 항공권 환불을 진행하며, 항공교통이용자가 입은 손해에 대하여는 공정거래위원회 고시 소비자분쟁해결기준에 정한 바에 따라 배상함.



## 라. 이스타항공

- ❖ 이스타항공은 약관의 제정 및 개정일을 명시하지 않음.
- ❖ 이스타항공 국내 여객운송약관은 이스타항공의 국내선 정기·부정기 여객 및 수하물의 운송 또는 이에 부수되는 모든 업무에 적용되나 전세운송에 대하여는 별도의 전세운송계약이 우선하여 적용됨.
- ❖ 제30조에 의하면, 일인당 15kg까지 위탁수하물의 무료 운송을 허용함.
  - ▶ 무료수하물 허용량을 초과한 수하물에 별도의 추가 운임을 지불해야 함.
- ❖ 제38조 항공사의 책임 및 제40조 배상의 범위에서 항공사의 항공교통이용자 피해에 관한 책임과 그 배상한도, 책임 범위 등을 규정함.
- ❖ 항공교통이용자의 사망·신체적 상해에 관한 손해는 그 원인이 된 사고가 항공기상에서 또는 승강을 위한 작업 중에 발생한 경우라고 적용하고 있으나 정확한 책임 범위 및 배상 한도 내용을 명시하고 있지 않음.
- ❖ 항공기의 지연·결항 발생 시 항공사의 책임, 책임의 범위, 배상의 한도 내용 등에 대한 규정 없음.
  - ▶ 다만, 항공교통이용자의 사정 이외의 사유로 인해 지연이 발생하면 항공사는 대체운송편을 제공하거나, 항공권 환불을 진행하며, 항공교통이용자가 입은 손해에 대하여는 공정거래위원회 고시 소비자분쟁해결기준에 정한 바에 따라 배상하도록 규정함.
- ❖ 위탁수하물의 파손 또는 분실로 인한 손해 발생 시 그 손해가 항공사 또는 그 사용인이나 대리인의 고의 과실에 의하여 발생한 경우에만 배상을 함.
  - ▶ 위탁수하물 파손 시 위탁수하물을 수령한 후 7일 이내에, 위탁수하물의 분실시 인도되어야 하는 날로부터 21일 이내에 서면으로 손해배상을 청구하여야 하며, 위탁수하물의 파손에 대해서는 필히 항공사 직원에 의해 확인되어야 함.



- ▶ 위탁수하물의 파손, 지연 및 분실로 인한 손해배상책임은 kg당 미화 20불, 휴대수하물 및 기타 소유물에 대하여는 여객 1명당 미화 400불 한도이나, 당해 수하물 실제 가격을 초과하지 못함.
- ▶ 그러나 항공사의 책임 한도액은 당해 수하물의 실제 가격을 초과하지 않음.
- ❖ 이외에도 초과예약 등으로 인해 항공교통이용자에게 예약된 좌석을 제공하지 못하게 되면 항공사는 항공교통이용자에게 대체운송편을 제공하거나, 항공권 환불을 진행하며, 항공교통이용자가 입은 손해에 대하여는 공정거래위원회 고시 소비자분쟁해결기준에 정한 바에 따라 배상함.

#### 마. 제주항공

- ❖ 제주항공 국내 여객운송약관은 2015년 3월 9일 개정 내용이 적용됨.
- ❖ 제주항공 국내 여객운송약관은 제주항공의 국내선 정기·부정기 여객 및 수하물의 운송 또는 이에 부수되는 모든 업무에 적용되나 전세운송에 대하여는 별도의 전세운송계약이 우선하여 적용됨.
- ❖ 제27조에 의하면, 일인당 15kg까지 위탁수하물의 무료 운송을 허용함.
  - ▶ 무료수하물 허용량을 초과한 수하물에 별도의 추가 운임을 지불해야 함.
- ❖ 제37조 항공사의 책임 및 제39조 배상의 범위에서 항공사의 항공교통이용자 피해에 관한 책임과 그 배상한도, 책임 범위 등을 규정함.
- ❖ 항공교통이용자의 사망·신체적 상해에 관한 손해는 그 원인이 항공사의 고의 또는 과실에 기인하여 발생하였다는 사실이 입증된 경우에 한하여 책임을 부담하며, 해당 손해에 대한 항공교통이용자의 고의 또는 과실이 개재된 경우 항공사의 손해 배상 책임이 축소된다고만 규정.
  - ▶ 이외에 항공사의 배상한도에 대한 규정 없음.
- ❖ 항공기의 지연·결항 발생 시 항공사의 책임, 책임의 범위, 배상의 한도 등에 대한 규정 없음.



- ▶ 다만, 항공교통이용자의 사정 이외의 사유로 인해 지연이 발생하면 항공사는 대체운송편을 제공하거나, 항공권 환불을 진행하며, 항공교통이용자가 입은 손해에 대하여는 공정거래위원회 고시 소비자분쟁해결기준에 정한 바에 따라 배상하도록 규정함.
- ❖ 위탁수하물의 파손 또는 분실로 인한 손해 발생 시 그 손해가 항공사 또는 그 사용인이나 대리인의 고의 과실에 의하여 발생한 경우에만 배상을 함.
  - ▶ 위탁수하물 파손 시 위탁수하물을 수령한 후 7일 이내에, 위탁수하물의 분실시 인도되어야 하는 날로부터 21일 이내에 서면으로 손해배상을 청구하여야 함.
  - ▶ 위탁수하물의 파손 및 분실로 인한 손해배상책임은 kg당 미화 20불, 휴대수하물 및 기타 소유물에 대하여는 여객 1명당 미화 400불의 한도내에서 배상함.
  - ▶ 그러나 항공사의 책임 한도액은 당해 수하물의 실제 가격을 초과하지 않음.
  - ▶ 위탁수하물의 지연으로 인한 손해에 대하여 책임 규정 없음.
- ❖ 이외에도 초과예약 등으로 인해 항공교통이용자에게 예약된 좌석을 제공하지 못하게 되면 항공사는 항공교통이용자에게 대체운송편을 제공하거나, 항공권 환불을 진행하며, 항공교통이용자가 입은 손해에 대하여는 공정거래위원회 고시 소비자분쟁해결기준에 정한 바에 따라 배상함.

## 바. 진에어

- ❖ 진에어의 국내 여객운송약관은 2012년 7월 1일 개정 내용이 적용됨.
- ❖ 진에어 국내 여객운송약관은 진에어의 국내선 정기·부정기 여객 및 수하물의 운송 또는 이에 부수되는 모든 업무에 적용되나 전세운송에 대하여는 별도의 전세운송계약이 우선하여 적용됨.
- ❖ 제30조에 의하면, 일인당 15kg까지 위탁수하물의 무료 운송을 허용함.
  - ▶ 무료수하물 허용량을 초과한 수하물에 별도의 추가 운임을 지불해야 함.
- ❖ 제38조 항공사의 책임 및 제40조 배상의 범위에서 항공사의 항공교통이용자 피해에 관한 책임과 그 배상한도, 책임 범위 등을 규정함.

- ❖ 항공교통이용자의 사망·신체적 상해에 관한 손해는 그 사고가 항공기 상 또는 항공기 승강중에 발생한 경우에 한하여 배상 책임을 진다고 규정함.
  - ▶ 이외에 항공사의 배상한도에 대한 규정 없음.
- ❖ 항공기의 지연·결항 발생 시 항공사의 책임, 책임의 범위, 배상의 한도 등에 대한 규정 없음.
  - ▶ 다만, 항공교통이용자의 사정 이외의 사유로 인해 지연이 발생하면 항공사는 대체운송편을 제공하거나, 항공권 환불을 진행하며, 항공교통이용자가 입은 손해에 대하여는 공정거래위원회 고시 소비자분쟁해결기준에 정한 바에 따라 배상하도록 규정함.
- ❖ 위탁수하물의 파손 또는 분실로 인한 손해 발생 시 그 손해가 항공사 또는 그 사용인이나 대리인의 고의 과실에 의하여 발생한 경우에만 배상을 함.
  - ▶ 위탁수하물 파손 시 위탁수하물을 수령한 후 7일 이내에, 위탁수하물의 분실시 인도되어야 하는 날로부터 7일 이내에 서면으로 손해배상을 청구하여야 함.
  - ▶ 위탁수하물의 파손 및 분실로 인한 손해배상책임은 kg당 미화 20불, 휴대수하물 및 기타 소유물에 대하여는 여객 1명당 미화 400불의 한도내에서 배상함.
  - ▶ 그러나 항공사의 책임 한도액은 당해 수하물의 실제 가격을 초과하지 않음.
  - ▶ 위탁수하물의 지연으로 인한 손해에 대하여 책임 규정 없음.
- ❖ 이외에도 초과예약 등으로 인해 항공교통이용자에게 예약된 좌석을 제공하지 못하게 되면 항공사는 항공교통이용자에게 대체운송편을 제공하거나, 항공권 환불을 진행하며, 항공교통이용자가 입은 손해에 대하여는 공정거래위원회 고시 소비자분쟁해결기준에 정한 바에 따라 배상함.



### 사. 티웨이항공

- ❖ 티웨이항공 국내 여객운송약관은 2013년 12월 1일 개정 내용이 적용됨.
- ❖ 티웨이항공 국내 여객운송약관은 티웨이항공의 국내선 정기·부정기 여객 및 수하물의 운송 또는 이에 부수되는 모든 업무에 적용되나 전세운송에 대하여는 별도의 전세운송계약이 우선하여 적용됨.
- ❖ 제27조에 의하면, 일인당 15kg까지 위탁수하물의 무료 운송을 허용함.
  - ▶ 무료수하물 허용량을 초과한 수하물에 별도의 추가 운임을 지불해야 함.
- ❖ 제36조 항공사의 책임 및 제38조 배상의 범위에서 항공사의 항공교통이용자 피해에 관한 책임과 그 배상한도, 책임 범위 등을 규정함.
- ❖ 항공교통이용자의 사망·신체적 상해에 관한 손해는 그 원인이 된 사고가 항공기상에서 또는 승강을 위한 작업 중에 발생한 경우에만 해당되며, 여객 1명당 100,000SDR까지는 항공사의 배상책임을 면할 수 없음.
  - ▶ 여객 1명당 100,000SDR을 초과하는 부분에 대하여는 항공사 또는 그 사용인이나 대리인의 과실 또는 불법한 작위나 부작위가 있는 경우에만 배상함.
- ❖ 항공기의 지연·결항 발생 시 항공사의 책임, 책임의 범위, 배상의 한도 등에 대한 규정 없음.
  - ▶ 다만, 항공교통이용자의 사정 이외의 사유로 인해 지연이 발생하면 항공사는 대체운송편을 제공하거나, 항공권 환불을 진행하며, 항공교통이용자가 입은 손해에 대하여는 공정거래위원회 고시 소비자분쟁해결기준에 정한 바에 따라 배상하도록 규정함.
- ❖ 위탁수하물의 파손 또는 분실로 인한 손해 발생 시 그 손해가 항공사 또는 그 사용인이나 대리인의 고의 과실에 의하여 발생한 경우에만 배상을 함.
  - ▶ 위탁수하물 파손 시 위탁수하물을 수령한 후 7일 이내에, 위탁수하물의 분실 시 인도되어야 하는 날로부터 21일 이내에 서면으로 손해배상을 청구하여야 함.

- ▶ 위탁수하물의 파손으로 인한 손해배상책임은 kg당 한화 20,000원, 휴대수하물 및 기타 소유물에 대하여는 여객 1명당 한화 400,000원의 한도내에서 배상함.
- ▶ 그러나 항공사의 책임 한도액은 당해 수하물의 실제 가격을 초과하지 않음.
- ▶ 위탁수하물의 지연으로 인한 손해에 대하여 책임 규정 없음.
- ❖ 이외에도 초과예약 등으로 인해 항공교통이용자에게 예약된 좌석을 제공하지 못하게 되면 항공사는 항공교통이용자에게 대체운송편을 제공하거나, 항공권 환불을 진행하며, 항공교통이용자가 입은 손해에 대하여는 공정거래위원회 고시 소비자분쟁해결기준에 정한 바에 따라 배상함.

#### 아. 7개 국적항공사 비교

- ❖ 대한항공은 항공교통이용자의 손해에 대한 배상 범위를 정확히 기재하지 않고 '상법'의 한도 내라고 규정하기 때문에 일반 항공교통이용자가 배상 한도를 정확히 파악하지 못할 수 있음.
- ❖ 대한항공과 아시아나항공은 개정된 '상법'을 적용하여, 항공교통이용자의 사망·신체상의 상해에 대한 1인당 113,100SDR을 적용하고 있으나, 에어부산과 티웨이항공은 개정 전 상법을 적용하여 1인당 100,000SDR을 적용하고 있음.
  - ▶ 그 외의 항공사는 항공교통이용자의 사망·신체상의 상해에 대한 배상 한도액을 규정하고 있지 않음.
- ❖ 7개 국적항공사 모두 항공기의 지연·결항(항공사 귀책사유외의 경우에만 해당)에 대하여 대체운송편을 제공하거나, 항공권 환불을 시행토록 규정하고 있으며 그 피해에 대한 손해배상은 '소비자분쟁해결기준'에 따를 것을 규정함.
  - ▶ 그러나, 대형항공사만 '상법'을 적용한 배상 한도액을 규정할 뿐, 저비용항공사들은 배상액에 대한 언급이 없음.
- ❖ 6개 국적사는 위탁수하물의 멸실 및 훼손에 관해서는 7일 이내, 분실이나 지연에 관하여는 21일 이내 통지할 것을 규정하고 있으나, 진에어만 위탁수하물의 파손 및 분실에 대하여 7일 이내에 통지해야한다고 규정함.



- ▶ 통지 방법에 대하여 대형항공사는 서면 및 전자문서로, 저비용항공사는 서면으로 통지하여야 한다고 규정함.
- ❖ 위탁수하물의 멸실 및 훼손에 관하여 대형항공사는 '상법'의 규정을 적용하여 1인 당 1,131SDR까지 배상한다고 규정하고 있으며, 티웨이항공을 제외한 저비용항공사는 kg당 미화 20불의 범위 내에서, 티웨이항공은 kg당 한화 20,000원의 범위 내에서 배상한다고 규정함.

<표 2-9> 국적항공사 국내 여객운송약관 비교

구분	대한항공	아시아나항공	이스타항공	제주항공	진에어	에어부산	티웨이항공
무료 위탁수하물 허용량	일반석 20kg/1인 프레스티지석 30kg/1인	20kg/1인			15kg/1인		
여객의 사망 및 신체적 부상	113,100 SDR까지 무과실 배상 초과분은 무과실을 입증하지 못하면 배상					100,000 SDR까지 무과실 배상 초과분은 무과실을 입증하지 못하면 배상	
여객의 지연	대체 운송편 제공 또는 환불 소비자 분쟁해결기준 적용						
위탁 수하물의 파손	책임한도 1,000 SDR				\$20/kg		₩20,000/kg
위탁 수하물의 분실 및 지연	책임한도 1,131 SDR				\$20/kg		₩20,000/kg
	인도 예정일로부터 21일 이내 이의제기				인도 예정일로부터 7일 이내 이의제기		인도 예정일로부터 21일 이내 이의제기

## 2. 국적항공사 국제 여객운송약관

### 가. 대한항공

- ❖ 대한항공 국제 여객운송약관은 2014년 10월 1일 개정 내용이 적용됨.
- ❖ 대한항공 국제 여객운송약관은 대한항공의 국내 여객운송약관이 적용되는 경우를 제외하고 모든 서비스에 적용됨.
- ❖ 제18조 운송인의 책임에서 항공교통이용자의 피해에 대한 항공사의 배상책임 한도와 범위 등을 규정함.
- ❖ 항공교통이용자의 사망·신체적 상해에 관한 손해는 그 원인이 된 사고가 항공기상에서 또는 승강을 위한 작업 중에 발생한 경우에만 해당되며, 여객 1명당 113,100SDR까지는 항공사의 배상책임을 면할 수 없음.
  - ▶ 여객 1명당 113,100SDR을 초과하는 부분에 대하여는 항공사 또는 그 사용인이나 대리인의 과실 또는 불법한 작위나 부작위가 있는 경우에만 배상함.
- ❖ 항공기의 지연·결항 발생 시 항공사가 자신과 그 사용인 및 대리인이 손해를 방지하기 위하여 합리적으로 요구되는 모든 조치를 취하였거나, 그 조치를 취하는 것이 불가능하였다는 것을 증명하지 못하는 경우에 한해서 항공교통이용자의 손해를 배상함.
  - ▶ 항공교통이용자의 사정 이외의 사유로 인해 지연이 발생하면 항공사는 대체 운송편을 제공하거나, 항공권 환불을 진행하며, 항공교통이용자가 입은 손해에 대하여는 몬트리올 협약에 명시된 한도를 초과하지 아니함.
- ❖ 수하물의 지연 혹은 파손, 분실의 경우로 인한 손해 발생 시 그 손해가 항공사 또는 그 사용인이나 대리인의 고의 과실에 의하여 발생한 경우에만 배상을 함.
  - ▶ 위탁수하물 파손의 경우 수령한 후 7일, 분실 및 지연의 경우 21일 이내에 위탁수하물의 멸실 또는 훼손을 항공사에 서면 또는 전자문서로 통지하여야 함.



- ▶ 몬트리올 협약이 적용되는 운송의 경우 위탁수하물의 손해로 인한 배상은 1인당 1,131SDR로 함.
- ▶ 몬트리올 협약이 적용되지 않는 운송의 경우 위탁수하물의 손해로 인한 배상은 킬로그램당 250 프랑스 골드프랑, 휴대 수하물 또는 기타 소유물의 경우 1인당 5,000프랑 또는 그 상당액(미화 약 400불)의 한도 내에서 배상
- ▶ 그러나 항공교통이용자가 사전에 보다 높은 가격을 신고하고 이에 대하여 증가요금을 지불한 경우 항공사의 책임한도액은 당해 신고 된 가격이 됨.
- ❖ 이외에도 초과예약 등으로 인해 항공교통이용자에게 예약된 좌석을 제공하지 못하게 되면 항공사는 항공교통이용자에게 대체운송편을 제공하거나, 항공권 환불을 진행하도록 함.

#### 나. 아시아나항공

- ❖ 아시아나항공 국제 여객운송약관은 2015년 3월 9일 개정 내용이 적용됨.
- ❖ 아시아나항공 국제 여객운송약관은 아시아나항공의 국내 여객운송약관이 적용되는 경우를 제외하고 모든 서비스에 적용됨.
- ❖ 제15조 운송인의 책임에서 항공교통이용자의 피해에 대한 항공사의 배상책임 한도와 범위 등을 규정함.
- ❖ 항공교통이용자의 사망·신체적 상해에 관한 손해는 그 원인이 된 사고가 항공기상에서 또는 승강을 위한 작업 중에 발생한 경우에만 해당되며, 여객 1명당 113,100SDR까지는 항공사의 배상책임을 면할 수 없음.
  - ▶ 여객 1명당 113,100SDR을 초과하는 부분에 대하여는 항공사 또는 그 사용인이나 대리인의 과실 또는 불법한 작위나 부작위가 있는 경우에만 배상함.
- ❖ 항공기의 지연·결항 발생 시 항공사가 자신과 그 사용인 및 대리인이 손해를 방지하기 위하여 합리적으로 요구되는 모든 조치를 취하였거나, 그 조치를 취하는 것이 불가능하였다는 것을 증명하지 못하는 경우에 한해서 항공교통이용자의 손해를 배상함.



- ▶ 항공교통이용자의 사정 이외의 사유로 인해 지연이 발생하면 항공사는 대체 운송편을 제공하거나, 항공권 환불을 진행하며, 항공교통이용자가 입은 손해에 대하여는 몬트리올 협약에 명시된 한도를 초과하지 아니함.
- ❖ 수하물의 지연 혹은 파손, 분실의 경우로 인한 손해 발생 시 그 손해가 항공사 또는 그 사용인이나 대리인의 고의 과실에 의하여 발생한 경우에만 배상을 함.
  - ▶ 위탁수하물 파손의 경우 수령한 후 7일, 분실 및 지연의 경우 21일 이내에 위탁수하물의 멸실 또는 훼손을 항공사에 서면 또는 전자문서로 통지하여야 함.
  - ▶ 몬트리올 협약이 적용되는 운송의 경우 위탁수하물의 손해로 인한 배상은 1인당 1,131SDR로 함.
  - ▶ 몬트리올 협약이 적용되지 않는 운송의 경우 위탁수하물의 손해로 인한 배상은 킬로그램당 250 프랑스 골드프랑, 휴대 수하물 또는 기타 소유물의 경우 1인당 5,000프랑 또는 그 상당액(미화 약 400불)의 한도 내에서 배상
  - ▶ 그러나 항공교통이용자가 사전에 보다 높은 가격을 신고하고 이에 대하여 종가요금을 지불한 경우 항공사의 책임한도액은 당해 신고 된 가격이 됨.
- ❖ 이외에도 초과예약 등으로 인해 항공교통이용자에게 예약된 좌석을 제공하지 못하게 되면 항공사는 항공교통이용자에게 대체운송편을 제공하거나, 항공권 환불을 진행하도록 함.

#### 다. 에어부산

- ❖ 에어부산 국제 여객운송약관은 2014년 12월 8일 개정 내용이 적용됨.
- ❖ 에어부산 국제 여객운송약관은 에어부산의 국내 여객운송약관이 적용되는 경우를 제외하고 모든 서비스에 적용됨.
- ❖ 제15조 운송인의 책임에서 항공교통이용자의 피해에 대한 항공사의 배상책임 한도와 범위 등을 규정함.



- ❖ 항공교통이용자의 사망·신체적 상해에 관한 손해는 그 원인이 된 사고가 항공기상에서 또는 승강을 위한 작업 중에 발생한 경우에만 해당되며, 여객 1명당 113,100SDR까지는 항공사의 배상책임을 면할 수 없음.
  - ▶ 여객 1명당 113,100SDR을 초과하는 부분에 대하여는 항공사 또는 그 사용인이나 대리인의 과실 또는 불법한 작위나 부작위가 있는 경우에만 배상함.
- ❖ 항공기의 지연·결항 발생 시 항공사가 자신과 그 사용인 및 대리인이 손해를 방지하기 위하여 합리적으로 요구되는 모든 조치를 취하였거나, 그 조치를 취하는 것이 불가능하였다는 것을 증명하지 못하는 경우에 한해서 항공교통이용자의 손해를 배상함.
  - ▶ 항공교통이용자의 사정 이외의 사유로 인해 지연이 발생하면 항공사는 대체 운송편을 제공하거나, 항공권 환불을 진행하며, 항공교통이용자가 입은 손해에 대하여는 몬트리올 협약에 명시된 한도를 초과하지 아니함.
- ❖ 수하물의 지연 혹은 파손, 분실의 경우로 인한 손해 발생 시 그 손해가 항공사 또는 그 사용인이나 대리인의 고의 과실에 의하여 발생한 경우에만 배상을 함.
  - ▶ 위탁수하물 파손의 경우 수령한 후 7일, 분실 및 지연의 경우 21일 이내에 위탁수하물의 멸실 또는 훼손을 항공사에 서면 또는 전자문서로 통지하여야 함.
  - ▶ 몬트리올 협약이 적용되는 운송의 경우 위탁수하물의 손해로 인한 배상은 1인당 1,131SDR로 함.
  - ▶ 몬트리올 협약이 적용되지 않는 운송의 경우 위탁수하물의 손해로 인한 배상은 킬로그램당 250 프랑스 골드프랑, 휴대 수하물 또는 기타 소유물의 경우 1인당 5,000프랑 또는 그 상당액(미화 약 400불)의 한도 내에서 배상
  - ▶ 그러나 항공교통이용자가 사전에 보다 높은 가격을 신고하고 이에 대하여 증가요금을 지불한 경우 항공사의 책임한도액은 당해 신고된 가격이 됨.
- ❖ 이외에도 초과예약 등으로 인해 항공교통이용자에게 예약된 좌석을 제공하지 못하게 되면 항공사는 항공교통이용자에게 대체운송편을 제공하거나, 항공권 환불을 진행하도록 함.

## 라. 이스타항공

- ❖ 이스타항공은 약관의 제정 및 개정일을 명시하지 않음.
- ❖ 이스타항공 국제 여객운송약관은 이스타항공의 국내 여객운송약관이 적용되는 경우를 제외하고 모든 서비스에 적용됨.
- ❖ 제16조 운송인의 책임에서 항공교통이용자의 피해에 대한 항공사의 배상책임 한도와 범위 등을 규정함.
- ❖ 항공교통이용자의 사망·신체적 상해에 관한 손해는 그 원인이 된 사고가 항공 기상에서 또는 승강을 위한 작업 중에 발생한 경우에만 해당되며, 여객 1명당 100,000SDR까지는 항공사의 배상책임을 면할 수 없음.
  - ▶ 여객 1명당 100,000SDR을 초과하는 부분에 대하여는 항공사 또는 그 사용인이나 대리인의 과실 또는 불법한 작위나 부작위가 있는 경우에만 배상함.
- ❖ 항공기의 지연·결항 발생 시 항공사가 자신과 그 사용인 및 대리인이 손해를 방지하기 위하여 합리적으로 요구되는 모든 조치를 취하였거나, 그 조치를 취하는 것이 불가능하였다는 것을 증명하지 못하는 경우에 한해서 항공교통이용자의 손해를 배상함.
  - ▶ 항공교통이용자의 사정 이외의 사유로 인해 지연이 발생하면 항공사는 대체 운송편을 제공하거나, 항공권 환불을 진행하며, 항공교통이용자가 입은 손해에 대하여는 몬트리올 협약에 명시된 한도를 초과하지 아니함.
- ❖ 수하물의 지연 혹은 파손, 분실의 경우로 인한 손해 발생 시 그 손해가 항공사 또는 그 사용인이나 대리인의 고의 과실에 의하여 발생한 경우에만 배상을 함.
  - ▶ 위탁수하물 파손의 경우 수령한 후 7일, 분실 및 지연의 경우 21일 이내에 위탁수하물의 멸실 또는 훼손을 항공사에 서면 또는 전자문서로 통지하여야 하며, 위탁수하물의 파손에 대해서 필히 항공사 직원에 의해 확인되어야 함.
  - ▶ 몬트리올 협약이 적용되는 운송의 경우 위탁수하물의 손해로 인한 배상은 1인당 1,000SDR로 함.



- ▶ 몬트리올 협약이 적용되지 않는 운송의 경우 위탁수하물의 손해로 인한 배상은 킬로그램당 250 프랑스 골드프랑, 휴대 수하물 또는 기타 소유물의 경우 1인당 5,000프랑 또는 그 상당액(미화 약 400불)의 한도 내에서 배상
- ▶ 그러나 항공교통이용자가 사전에 보다 높은 가격을 신고하고 이에 대하여 증가요금을 지불한 경우 항공사의 책임한도액은 당해 신고 된 가격이 됨.
- ❖ 이외에도 초과예약 등으로 인해 항공교통이용자에게 예약된 좌석을 제공하지 못하게 되면 항공사는 항공교통이용자에게 대체운송편을 제공하거나, 항공권 환불을 진행하도록 함.

#### 마. 제주항공

- ❖ 제주항공 국제 여객운송약관은 2015년 3월 9일 개정 내용이 적용됨.
- ❖ 제주항공 국제 여객운송약관은 제주항공의 국내 여객운송약관이 적용되는 경우를 제외하고 모든 서비스에 적용됨.
- ❖ 제15조 운송인의 책임에서 항공교통이용자의 피해에 대한 항공사의 배상책임 한도와 범위 등을 규정함.
- ❖ 항공교통이용자의 사망·신체적 상해에 관한 손해는 그 원인이 된 사고가 항공 기상에서 또는 승강을 위한 작업 중에 발생한 경우에만 해당되며, 몬트리올 협약이 적용되는 운송에 한하여 여객 1명당 113,100SDR까지는 항공사의 배상책임을 면할 수 없음.
  - ▶ 여객 1명당 113,100SDR을 초과하는 부분에 대하여는 항공사 또는 그 사용인이나 대리인의 과실 또는 불법한 작위나 부작위가 있는 경우에만 배상함.
- ❖ 항공기의 지연·결항 발생 시 항공사가 자신과 그 사용인 및 대리인이 손해를 방지하기 위하여 합리적으로 요구되는 모든 조치를 취하였거나, 그 조치를 취하는 것이 불가능하였다는 것을 증명하지 못하는 경우에 한해서 항공교통이용자의 손해를 배상함.

- ▶ 항공교통이용자의 사정 이외의 사유로 인해 지연이 발생하면 항공사는 대체 운송편을 제공하거나, 항공권 환불을 진행하며, 항공교통이용자가 입은 손해에 대하여는 몬트리올 협약에 명시된 한도를 초과하지 아니함.
- ❖ 수하물의 지연 혹은 파손, 분실의 경우로 인한 손해 발생 시 그 손해가 항공사 또는 그 사용인이나 대리인의 고의 과실에 의하여 발생한 경우에만 배상을 함.
  - ▶ 위탁수하물 파손의 경우 수령한 후 7일, 분실 및 지연의 경우 21일 이내에 위탁수하물의 멸실 또는 훼손을 항공사에 서면 또는 전자문서로 통지하여야 함.
  - ▶ 몬트리올 협약이 적용되는 운송의 경우 위탁수하물의 손해로 인한 배상은 1인당 1,131SDR로 함.
  - ▶ 몬트리올 협약이 적용되지 않는 운송의 경우 위탁수하물의 손해로 인한 배상은 킬로그램당 250 프랑스 골드프랑, 휴대 수하물 또는 기타 소유물의 경우 1인당 5,000프랑 또는 그 상당액(미화 약 400불)의 한도 내에서 배상
  - ▶ 그러나 항공교통이용자가 사전에 보다 높은 가격을 신고하고 이에 대하여 추가요금을 지불한 경우 항공사의 책임한도액은 당해 신고 된 가격이 됨.
- ❖ 이외에도 초과예약 등으로 인해 항공교통이용자에게 예약된 좌석을 제공하지 못하게 되면 항공사는 항공교통이용자에게 대체운송편을 제공하거나, 항공권 환불을 진행하도록 함.

## 바. 진에어

- ❖ 진에어의 국제 여객운송약관은 2012년 7월 1일 개정 내용이 적용됨.
- ❖ 진에어 국제 여객운송약관은 진에어의 국내 여객운송약관이 적용되는 경우를 제외하고 모든 서비스에 적용됨.
- ❖ 제17조 운송인의 책임에서 항공교통이용자의 피해에 대한 항공사의 배상책임 한도와 범위 등을 규정함.



- ❖ 항공교통이용자의 사망·신체적 상해에 관한 손해는 그 원인이 된 사고가 항공기상에서 또는 승강을 위한 작업 중에 발생한 경우에만 해당되며, 여객 1명당 113,100SDR까지는 항공사의 배상책임을 면할 수 없음.
  - ▶ 여객 1명당 113,100SDR을 초과하는 부분에 대하여는 항공사 또는 그 사용인이나 대리인의 과실 또는 불법한 작위나 부작위가 있는 경우에만 배상함.
- ❖ 항공기의 지연·결항 발생 시 항공사가 자신과 그 사용인 및 대리인이 손해를 방지하기 위하여 합리적으로 요구되는 모든 조치를 취하였거나, 그 조치를 취하는 것이 불가능하였다는 것을 증명하지 못하는 경우에 한해서 항공교통이용자의 손해를 배상함.
  - ▶ 항공교통이용자의 사정 이외의 사유로 인해 지연이 발생하면 항공사는 대체 운송편을 제공하거나, 항공권 환불을 진행하며, 항공교통이용자가 입은 손해에 대하여는 몬트리올 협약에 명시된 한도를 초과하지 아니함.
- ❖ 수하물의 지연 혹은 파손, 분실의 경우로 인한 손해 발생 시 그 손해가 항공사 또는 그 사용인이나 대리인의 고의 과실에 의하여 발생한 경우에만 배상을 함.
  - ▶ 위탁수하물 파손의 경우 수령한 후 7일, 분실 및 지연의 경우 21일 이내에 위탁수하물의 멸실 또는 훼손을 항공사에 서면 또는 전자문서로 통지하여야 함.
  - ▶ 몬트리올 협약이 적용되는 운송의 경우 위탁수하물의 손해로 인한 배상은 1인당 1,131SDR로 함.
  - ▶ 몬트리올 협약이 적용되지 않는 운송의 경우 위탁수하물의 손해로 인한 배상은 킬로그램 당 250프랑스 골드프랑, 휴대 수하물 또는 기타 소유물의 경우 1인당 5,000프랑 또는 그 상당액(미화 약 400불)의 한도 내에서 배상
  - ▶ 그러나 항공교통이용자가 사전에 보다 높은 가격을 신고하고 이에 대하여 증가요금을 지불한 경우 항공사의 책임한도액은 당해 신고된 가격이 됨.
- ❖ 이외에도 초과예약 등으로 인해 항공교통이용자에게 예약된 좌석을 제공하지 못하게 되면 항공사는 항공교통이용자에게 대체운송편을 제공하거나, 항공권 환불을 진행하도록 함.

## 사. 티웨이항공

- ❖ 티웨이항공 국제 여객운송약관은 2013년 7월 15일 개정 내용이 적용됨.
- ❖ 티웨이항공 국제 여객운송약관은 티웨이항공의 국내 여객운송약관이 적용되는 경우를 제외하고 모든 서비스에 적용됨.
- ❖ 제16조 운송인의 책임에서 항공교통이용자의 피해에 대한 항공사의 배상책임 한도와 범위 등을 규정함.
- ❖ 항공교통이용자의 사망·신체적 상해에 관한 손해는 그 원인이 된 사고가 항공 기상에서 또는 승강을 위한 작업 중에 발생한 경우에만 해당되며, 몬트리올 협약이 적용되는 운송에 한하여 여객 1명당 113,100SDR까지는 항공사의 배상책임을 면할 수 없음.
  - ▶ 여객 1명당 113,100SDR을 초과하는 부분에 대하여는 항공사 또는 그 사용인이나 대리인의 과실 또는 불법한 작위나 부작위가 있는 경우에만 배상함.
- ❖ 항공기의 지연·결항 발생 시 항공사가 자신과 그 사용인 및 대리인이 손해를 방지하기 위하여 합리적으로 요구되는 모든 조치를 취하였거나, 그 조치를 취하는 것이 불가능하였다는 것을 증명하지 못하는 경우에 한해서 항공교통이용자의 손해를 배상함.
  - ▶ 항공교통이용자의 사정 이외의 사유로 인해 지연이 발생하면 항공사는 대체 운송편을 제공하거나, 항공권 환불을 진행하며, 항공교통이용자가 입은 손해에 대하여는 몬트리올 협약에 명시된 한도를 초과하지 아니함.
- ❖ 수하물의 파손, 분실의 경우로 인한 손해 발생 시 그 손해가 항공사 또는 그 사용인이나 대리인의 고의 과실에 의하여 발생한 경우에만 배상을 함.
  - ▶ 위탁수하물 파손의 경우 수령한 후 7일, 분실 및 지연의 경우 21일 이내에 위탁수하물의 멸실 또는 훼손을 항공사에 서면 또는 전자문서로 통지하여야 함.
  - ▶ 몬트리올 협약이 적용되는 운송의 경우 위탁수하물의 손해로 인한 배상은 1인당 1,131SDR로 함.



- ▶ 몬트리올 협약이 적용되지 않는 운송의 경우 위탁수하물의 손해로 인한 배상은 킬로그램당 250 프랑스 골드프랑, 휴대 수하물 또는 기타 소유물의 경우 1인당 5,000프랑 또는 그 상당액(미화 약 400불)의 한도 내에서 배상
- ▶ 그러나 항공교통이용자가 사전에 보다 높은 가격을 신고하고 이에 대하여 증가요금을 지불한 경우 항공사의 책임한도액은 당해 신고 된 가격이 됨.
- ❖ 이외에도 초과예약 등으로 인해 항공교통이용자에게 예약된 좌석을 제공하지 못하게 되면 항공사는 항공교통이용자에게 대체운송편을 제공하거나, 항공권 환불을 진행하도록 함.

### 아. 7개 국적항공사 비교

- ❖ 국제 여객운송약관의 경우 7개 국적사가 거의 유사함.
  - ▶ 이는 국제선의 경우 '몬트리올 협약'의 규정을 준수하고 있기 때문인 것으로 보임.
  - ▶ 그러나, 이스타항공과 티웨이항공은 항공교통이용자의 피해 배상 한도액에 대하여 몬트리올 협약이 적용되는 운송에 대하여는, 여객의 사망 및 신체적 상해에 대하여 113,100SDR을, 바르샤바 협약이 적용되는 운송에 대하여는 100,000SDR을 적용하고 있음.
    - 현재 '몬트리올 협약'은 항공교통이용자의 사망 및 신체적 상해에 대한 책임 한도액을 무과실시 113,100SDR로, 항공사가 과실을 입증하지 못할 경우 무한책임으로 규정하고 있음.
    - 바르샤바 협약은 몬트리올 협약 이전의 항공운송인의 책임을 규정하는 협약으로, 항공사의 무과실책임을 인정하는 몬트리올 협약과 달리, 항공사의 과실이 있을 경우에만 항공교통이용자의 피해에 대해 책임을 지도록 규정하고 있으며, 과실이 있는 경우에도 그 책임 한도가 100,000SDR로 제한되어 있음.
    - 현재 '몬트리올 협약'은 수하물의 지연·분실·파손 등에 대한 피해의 책임 한도에 대하여 1,131SDR로 규정하고 있음.
    - 현재 '몬트리올 협약'은 항공기 지연 및 결항으로 발생한 항공교통이용자의 지연으로 인한 피해의 책임 한도에 대하여 4,694SDR로 규정하고 있음.



〈표 2-10〉 국적항공사 국제 여객운송약관 비교

구분	대한항공	아시아나 항공	에어부산	제주항공	진에어	이스타 항공	티웨이 항공
여객의 사망 및 신체적 부상	113,100 SDR까지 무과실 배상					몬트리올 협약 적용 시 113,100 SDR까지 무과실 배상	
	초과분은 무과실을 입증하지 못하면 배상						
여객의 지연	대체 운송편 제공 또는 환불						
	소비자 분쟁해결기준 적용						
	책임한도 4,694SDR						
위탁수하물의 파손 및 분실·지연	몬트리올 협약 적용 시 책임한도 1,131 SDR					몬트리올 협약 적용 시 책임한도 1,000 SDR	몬트리올 협약 적용 시 책임한도 1,131 SDR
	몬트리올 협약 비적용 시 F25/kg						
	수령 후 7일 이내 통지						
	인도 예정일로부터 21일 이내 이의제기						

### 3. 외국적항공사 여객운송약관

#### 가. 중국남방항공

- ❖ 중국남방항공의 약관은 2003년 7월 18일자 개정본을 적용하며, 중국 민용항공 당국의 규정에 따라 사전 통지 없이 약관의 어느 조항이라도 수정 가능함.
- ❖ 제 9.8조(수하물 배상)에 의하면, 위탁수하물 전부 혹은 일부가 훼손, 분실된 경우 배상금액은 킬로그램 당 미화 20불 혹은 상등한 기타 화폐로 규정함.
  - ▶ 위탁수하물 손상 시 받은 날로부터 7일 이내에, 위탁수하물의 지연 시에는 인도되었어야 하는 날로부터 21일 이내에 중국남방항공에 통지하여야 함.



- ❖ 제10.3조(남방항공의 과실로 인한 운송의 불이행 및 지연의 경우)에 따라, 남방항공의 과실로 이미 좌석을 배정받은 항공교통이용자의 좌석을 취소하는 경우 남방항공은 다음 연결편을 제공해야 하며, 대기하는 동안 숙식을 무료로 제공하여야 함.
  - ▶ 항공교통이용자는 원하는 경우 환불을 받을 수 있으며, 비자발적 환불 규정에 따라 처리됨.
  - ▶ 비자발적 환불 규정에 따르면 항공권을 전혀 사용하지 않은 경우에는 지불한 금액을 환불하며, 항공권의 일부를 사용한 경우에는 항공권 지불 금액과 항공권 사용 구간의 차액 운임 또는 그 이상을 환불함.
- ❖ 중국남방항공은 개정 바르샤바 협약을 적용하고 있으며, 중국남방항공의 태만 또는 고의적인 과실에 기인한 항공교통이용자 및 수하물의 피해에 대해 배상을 함.
  - ▶ 따라서, 항공교통이용자의 사망 및 신체적 부상이 있을 시, 그 손해배상은 법률에 의하여 100,000SDR까지만 책임이 제한됨.<sup>7)</sup>

## 나. 중국동방항공

- ❖ 제19조(짐의 보상)에 의하면, 항공교통이용자의 위탁수하물의 전부나 부분을 분실하거나 파손할 시, 상관 법률·법규에 따라 처리한다고 규정하고 있을 뿐, 상관 법률 및 규정에 대한 언급 없음.
- ❖ 제20조(항공편이 늦어질 때의 책임)에 의하면 항공기의 유지 보수, 항공편의 배치, 승무원 조 등의 원인으로 항공기의 지연·결항 발생 시 중국동방항공은 항공교통이용자에게 항공편의 동태적인 정보, 음식과 숙박 등의 서비스를 제공함.
  - ▶ 그러나, 날씨, 돌발 사건, 항공교통관제, 안전검사 및 여객 등 계약운송업자의 원인이 아닌 이유로 항공기의 지연·결항 발생 시 중국동방항공은 항공편의 동태적인 정보를 제공하고, 항공교통이용자에게 음식과 숙박을 제공할 수는 있으나 비용은 항공교통이용자가 지불해야 함.

7) 몬트리올 협약이 적용될 시 책임이 제한되지 않음.

- ❖ 제21조(보상 면책)에 따르면, 항공교통이용자가 중국동방항공이 제공하는 배상이나 보상을 받아들이면 중국동방항공의 책임이 면제됨.
- ❖ 제22조(보상 책임)에서 항공교통이용자의 신체적 상해 등에 대한 보상 한도액은 상관법률에 따라 처리한다고 명시할 뿐, 어떤 법률을 적용하는지 설명하고 있지 않음.

#### 다. 중국국제항공

- ❖ 제9조에 의하면, 항공기의 지연·결항 발생 시 항공사가 손해를 방지하기 위하여 합리적으로 요구되는 모든 조치를 취하였거나, 그 조치를 취하는 것이 불가능하였다는 것을 입증하는 경우 피해에 대한 책임이 없음.
  - ▶ 결항 등으로 탑승이 불가능한 경우 중국국제항공은 대체운송편을 제공하며, 필요한 경우 예약 유효 기간을 연장하도록 함.
- ❖ 제10조에 따라, 결항, 초과예약 등으로 인하여 비자발적인 환불을 할 경우 사용하지 않은 항공권에 대해서는 지불한 금액을 환불하며, 항공권의 일부를 사용한 경우에는 항공권 지불 금액과 항공권 사용 구간의 차액 운임 또는 그 이상을 환불함.
- ❖ 제15조에 의하면, 중국국제항공의 출발국, 도착국 또는 경유국에 따라 적용되는 협약이 다를 수 있으며, 협약에 따라 항공교통이용자의 사망, 신체적 상해, 수하물의 분실 또는 손상에 대한 책임을 지도록 함.
  - ▶ 약관에는 항공교통이용자의 피해에 따른 배상 한도 등을 명확히 명시하지 않음.
  - ▶ 이 때 말하는 협약이란, 바르샤바 협약, 개정바르샤바 협약, 몬트리올 협약 등이 있음.
- ❖ 수하물의 파손에 대해서는 인도일로부터 7일 이내에, 수하물의 분실 및 지연에 대해서는 인도 예정일로부터 21일 이내에 중국국제항공에 이의제기를 하여야 함.



## 라. 일본항공

- ❖ 제9조에 의하면, 항공기의 결항이나 항공편 연결 문제 발생 시 일본항공은 대체운송편을 제공하며, 필요한 경우 예약 유효 기간을 연장하도록 함.
  - ▶ 또는 미사용 항공권에 대해 환불을 받을 수 있음.
- ❖ 제13조에 따라, 결항, 초과예약 등으로 인하여 비자발적인 환불을 할 경우 사용하지 않은 항공권에 대해서는 지불한 금액을 환불하며, 항공권의 일부를 사용한 경우에는 항공권 지불 금액과 항공권 사용 구간의 차액 운임 또는 그 이상을 환불함.
- ❖ 제18조에 의하면, 몬트리올 협약이 적용되는 운항의 경우, 항공교통이용자의 사망 및 신체의 상해에 대해서 113,100SDR의 무과실 책임과 일본항공이 무과실을 입증하지 못할 시 무제한 책임을 지도록 규정하고 있으며, 위탁수하물의 피해에 관해서도 1,131SDR까지 배상하도록 하고 있음.
  - ▶ 그러나 몬트리올 협약이 적용되지 않는 운항의 경우, 항공교통이용자의 피해에 관하여 항공사와 항공교통이용자의 책임 범위를 법에 따라 판단하도록 규정하고 있음.
  - ▶ 또한, 몬트리올 협약이 적용되지 않는 운항의 경우에 위탁수하물은 킬로그램당 17SDR, 기내수하물은 항공교통이용자 1인당 332SDR까지 배상하도록 규정하고 있음.
  - ▶ 미국 및 캐나다, 그 외 JAL's Regulation이 적용되는 운항의 경우 위탁수하물은 544SDR까지 보상받을 수 있음.
  - ▶ 이외에도 일본항공의 출발국가, 도착국가, 경유국가에 따라 바르샤바 및 개정 바르샤바 협약 등이 적용될 수 있음.
- ❖ 수하물의 파손에 대해서는 인도일로부터 7일 이내에, 수하물의 분실 및 지연에 대해서는 인도 예정일로부터 21일 이내에 중국국제항공에 이의제기를 하여야 함.

## 마. 베트남항공

- ❖ 제10.2조(취소, 재 우회, 지연)에 따라, 베트남항공의 과실로 이미 좌석을 배정 받은 항공교통이용자의 좌석을 취소하는 경우 베트남항공은 다음 연결편을 제공함.
  - ▶ 항공교통이용자는 원하는 경우 환불을 받을 수 있으며, 비자발적 환불 규정에 따라 처리됨.
  - ▶ 비자발적 환불 규정에 따르면 항공권을 전혀 사용하지 않은 경우에는 지불한 금액을 환불하며, 항공권의 일부를 사용한 경우에는 항공권 지불 금액과 항공권 사용 구간의 차액 운임 또는 그 이상을 환불함.
- ❖ 베트남항공은 개정 바르샤바 협약을 적용하고 있기 때문에, 베트남항공의 태만 또는 고의적인 과실에 기인한 항공교통이용자 및 수하물의 피해에 대해 100,000SDR까지만 책임을 제한함.
  - ▶ 그러나, 미국 내의 한 지점을 목적지 또는 예정기착지로 하는 국제운송에서는 항공교통이용자의 사망 또는 신체적 상해에 대해 미화 75,000불까지 배상 책임을 짐.
- ❖ 수하물의 피해에 대하여서는 개정 바르샤바 협약이 적용되는 노선에 한하여 위탁 수하물일 경우 킬로그램 당 미화 20불 배상을 함.
  - ▶ 반면, 베트남 민간항공 법령이 적용되는 경우에는 항공교통이용자 1인 당 1000SDR까지 배상 하도록 함.
  - ▶ 수하물의 분실, 파손에 대해서는 수하물 인도일로부터 7일 이내, 수하물 지연인 경우 인도되었어야 하는 날로부터 21일 이내에 이의제기를 해야 함.

## 바. 태국항공

- ❖ 제9조(항공편의 일정, 지연 및 취소)에 따라, 태국항공의 과실로 이미 좌석을 배정 받은 항공교통이용자의 좌석을 취소하는 경우 태국항공은 다음 연결편을 제공함.



- ▶ 항공교통이용자는 원하는 경우 환불을 받을 수 있으며, 비자발적 환불 규정에 따라 처리됨.
- ▶ 비자발적 환불 규정에 따르면 항공권을 전혀 사용하지 않은 경우에는 지불한 금액을 환불하며, 항공권의 일부를 사용한 경우에는 항공권 지불 금액과 항공권 사용 구간의 차액 운임 또는 그 이상을 환불함.
- ❖ 항공교통이용자의 사망·신체적 상해에 관한 손해는 그 원인이 된 사고가 항공기상에서 또는 승강을 위한 작업 중에 발생한 경우에만 해당되며, 여객 1명당 100,000SDR까지는 항공사의 배상책임을 면할 수 없음.
  - ▶ 여객 1명당 100,000SDR을 초과하는 부분에 대하여는 항공사 또는 그 사용인이나 대리인의 과실 또는 불법한 작위나 부작위가 있는 경우에만 배상함.
- ❖ 수하물의 지연 혹은 파손, 분실의 경우로 인한 손해 발생 시 그 손해가 항공사 또는 그 사용인이나 대리인의 고의 과실에 의하여 발생한 경우에만 배상을 함.
  - ▶ 위탁수하물 파손의 경우 수령한 후 7일, 분실 및 지연의 경우 21일 이내에 위탁수하물의 멸실 또는 훼손을 항공사에 서면 또는 전자문서로 통지하여야 함.
  - ▶ 위탁수하물의 손해로 인한 배상은 킬로그램 당 미화 20불의 한도 내에서 배상
  - ▶ 그러나 항공교통이용자가 사전에 보다 높은 가격을 신고하고 이에 대하여 추가요금을 지불한 경우 항공사의 책임한도액은 당해 신고 된 가격이 됨.

## 사. 에어아시아제스트

- ❖ 제6.1.3조(좌석 이용불가능)에서 초과예약으로 인해 탑승이 불가능한 경우 에어아시아제스트는 대체운송편을 제공하며, 필요한 경우 예약 유효 기간을 연장하도록 함.
  - ▶ 이외에 항공교통이용자에게 추가적으로 제공하는 특별 조치는 없음.
- ❖ 제9.2조(스케줄 취소 및 변경)에 따르면, 항공기 지연 및 결항 발생 시, 에어아시아제스트는 대체운송편을 제공함.
  - ▶ 필요한 경우 숙박, 연결 교통편, 수하물 보관 등의 서비스를 제공함.

- ❖ 제11조(배상 책임 한계)에 의하면, 에어아시아제스트는 바르샤바 협약을 적용하여, 항공교통이용자의 부상 또는 사망 및 수하물의 분실 또는 손상에 대하여 항공사의 책임을 제한하고 있음.
  - ▶ 그 외에, 배상 책임의 한도 등은 명시하고 있지 않음.
- ❖ 바르샤바 협약이 적용되지 않는 경우, 약관에 구체적인 내용이 없는 한, 해당 법에 따라 입증된 손실과 비용에 대한 손해에 대해서만 배상함.

## 아. 피치항공

- ❖ 제12조에 의하면, 항공기의 결항이나 항공편 연결 문제 발생 시 피치항공은 대체 운송편을 제공하며, 필요한 경우 예약 유효 기간을 연장하도록 함.
  - ▶ 또는 미사용 항공권에 대해 환불을 받을 수 있으나, 그 이상의 보상이 제공되지 않음.
- ❖ 제13조에 따라, 결항, 초과예약 등으로 인하여 비자발적인 환불을 할 경우 사용하지 않은 항공권에 대해서는 지불한 금액을 환불하며, 항공권의 일부를 사용한 경우에는 항공권 지불 금액과 항공권 사용 구간의 차액 운임 또는 그 이상을 환불함.
- ❖ 제18조에 의하면, 피치항공의 책임에 대하여 운항에 따라 적용되는 협약을 따르는 것을 우선으로 함.
  - ▶ 이 때 협약이란 바르샤바 협약, 개정바르샤바 협약, 몬트리올 협약 등을 말함.
- ❖ 몬트리올 협약이 적용되는 운항의 경우, 항공교통이용자의 사망 및 신체의 상해에 대해서 113,100SDR의 무과실 책임과 피치항공이 무과실을 입증하지 못할 시 무제한 책임을 지도록 규정하고 있으며, 위탁수하물의 피해에 관해서도 1,131SDR까지 배상하도록 하고 있음.
  - ▶ 그러나 몬트리올 협약이 적용되지 않는 운항의 경우, 항공교통이용자의 피해에 관하여 항공사와 항공교통이용자의 책임 범위를 법에 따라 판단하도록 규정하고 있음.
  - ▶ 또한, 몬트리올 협약이 적용되지 않는 운항의 경우에 위탁수하물은 킬로그램당



17SDR, 기내수하물은 항공교통이용자 1인당 332SDR까지 배상하도록 규정하고 있음.

- ❖ 수하물의 파손에 대해서는 인도일로부터 7일 이내에, 수하물의 분실 및 지연에 대해서는 인도 예정일로부터 21일 이내에 중국국제항공에 이의제기를 하여야 함.

### 자. 세부퍼시픽

- ❖ 제9조에 따르면, 항공기 지연 및 결항 발생 시, 세부퍼시픽은 대체운송편을 제공거나 30일 이내에 수수료 없이 재예약 할 수 있는 기회를 제공하고 있음.
- ❖ 제13조에 의하면, 항공교통이용자의 사망 및 신체적 부상, 지연의 피해에 대한 세부퍼시픽의 책임은 항공편 출발국가, 도착국가, 환승국가 등 운항에 따라 적용되는 협약을 따르는 것을 우선으로 함.
  - ▶ 이 때 협약이란 바르샤바 협약, 개정바르샤바 협약 등을 말함.
- ❖ 위탁 수하물 파손 및 지연 또는 분실 등의 피해 발생 시, 세부퍼시픽은 바르샤바 협약이 적용되는 경우 킬로그램 당 USD 20의 배상을 하도록 함.

### 차. 에어아시아 익스

- ❖ 제6.1.3조(좌석 이용불가능)에서 초과예약으로 인해 탑승이 불가능한 경우 에어아시아 익스는 대체운송편을 제공하며, 필요한 경우 예약 유효 기간을 연장하도록 함.
  - ▶ 이외에 항공교통이용자는 적용될 수 있는 협약에 따라 보상을 신청할 수 있으며, 여기에서 말하는 협약이란 바르샤바 협약, 개정바르샤바 협약, 몬트리올 협약 등이 있음.
- ❖ 제9.2조(스케줄 취소 및 변경)에 따르면, 항공기 지연 및 결항 발생 시, 에어아시아 익스는 대체운송편을 제공함.
  - ▶ 해당 협정이 적용되는 경우를 제외하고, 위에 언급된 이외에 제공되는 서비스는 없음.



- ❖ 제11조(배상 책임 한계)에 의하면, 에어아시아 엑스의 출발국, 도착국 또는 경유국에 따라 적용되는 협약이 다를 수 있으며, 협약에 따라 항공교통이용자의 사망, 신체적 상해, 수하물의 분실 또는 손상에 대한 책임을 지도록 함.
- ▶ 약관에는 항공교통이용자의 피해에 따른 배상 한도 등을 명확히 명시하지 않음.