

2015년 항공교통서비스 보고서

제2장 항공교통이용자 보호제도 현황

제2절

해외 항공교통이용자 보호제도



제2절 해외 항공교통이용자 보호제도

1. 해외 항공교통이용자 보호 관련 법제도 현황

가. 몬트리올 협약⁹⁾

- ❖ 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

나. 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.

9) 국토교통부(2015), 2014년 항공교통서비스 보고서, p58



- ▶ 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 \$1,300까지 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 대기 시킨 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.

다. EU¹⁰⁾

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.

10) 국토교통부(2015), 2014년 항공교통서비스 보고서, p63~67



- ❖ 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.

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
- ❖ 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 2-8〉 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 포기

함에 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

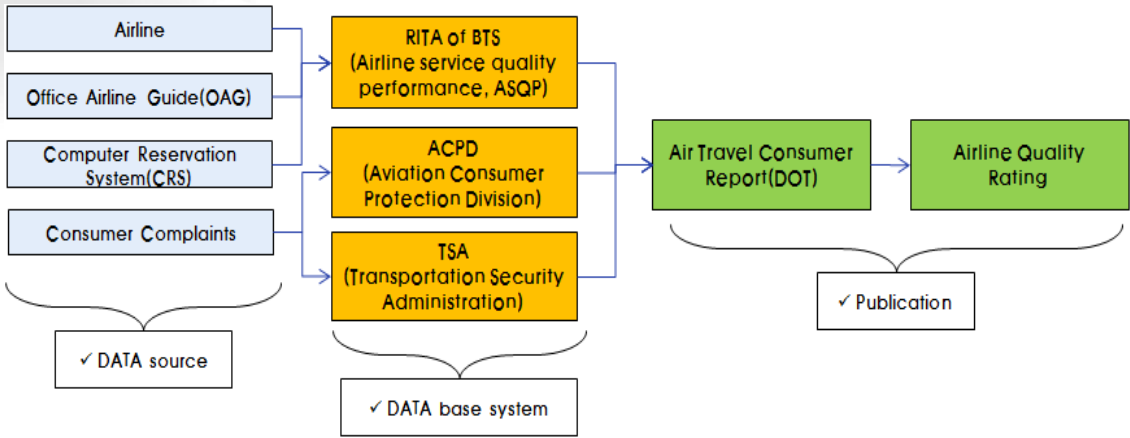
- ❖ 항공사들은 체크인 카운터에 다음의 안내문을 게시해야 함.
 - ▶ “만약 귀하가 초과예약으로 인하여 탑승이 불가하였거나 운항이 결항되거나 2시간 이상 지연된 경우에는, 체크인 카운터 또는 탑승 게이트에 보상 및 지원과 특별히 관련한 귀하의 권리에 대해 알려줄 것을 요구하십시오.”

2. 해외 항공교통이용자를 위한 정보지 발간 현황¹¹⁾

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.

11) 국토교통부(2015), 2014년 항공교통서비스 보고서, p68~74



〈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 공항 보안관련 불만건수도 추가로 포함되어 총 6개 부분으로 구성됨.

〈표 2-9〉 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.

Resolving any complaint

You should first seek to resolve the issue with your airline or tour operator. They may be dealing with a number of passengers so you may need to be patient. If you cannot resolve the issue with the airline or tour operator, the CAA website has information about what you have a valid claim.

www.caa.co.uk/passenger-rights

If you have checked our website, and still need help, then contact us by email: passengercomplaints@caa.co.uk

Consumer advice helpline: 020 7453 6888 (Mon to Thurs 9am to 5pm)

At a Glance KEY POINTS

KNOW YOUR RIGHTS
WHEN YOUR FLIGHT IS DELAYED OR CANCELLED

Your right to another flight or a refund

If your flight has been cancelled, your airline must get you to your destination or offer you a full refund. If your flight is delayed by more than 3 hours and you no longer want to travel, you are entitled to a full refund. If you are a transfer passenger you are also entitled to a flight back to your original departure point. Be aware, once you accept a refund your airline no longer has to look after you. If you are on a package holiday and you choose to cancel your outbound flight, you may lose your airline holiday.

If you decide you still want to fly, your airline should help get you to your final destination. Airline call centres and websites will be very busy but be patient and persistent. If you allow your airline to re-book you then you will have a better chance of getting on an earlier flight with no risk of extra cost or the hassle of seeking a refund.

If the disruption is severe, your airline may advise you to make your own travel arrangements and will reimburse reasonable costs. If this happens, make a note of the conversation (when, where, and with whom) and any guidance from your airline. Ask the airline to update your booking with the agreement. You shouldn't assume your travel insurance will cover you if you choose to get yourself to your destination.

If you have contacted your airline but they refuse to organise alternative travel for you, you have the option to make your own arrangements and claim the costs back from your airline. Try to re-book with the same airline and travel in the same cabin class. It will be easier to get all your money back if you can keep the costs down.

Your right to care and help

If your flight has been cancelled or delayed for several hours (see table), your airline must look after you. This means providing food, drink, and some communications. If you are delayed overnight, this also means a hotel and travel to and from it. Airlines may give you vouchers for food and drink at the airport. Airlines are likely to be dealing with a large number of passengers so you may need to be patient.

It is often best to go home if you can and return to the airport when your flight is rearranged. However, for some journeys, it may be more practical and cheaper to stay in a hotel than go home, so discuss your options with your airline. If you can, the best option is to go home and return, the airline should cover reasonable costs.

If the airline does not provide refreshments (or vouchers), you can pay for your own and claim the money back from the airline. Be aware that your airline will not pay for alcohol or expensive meals, and you must hold on to receipts. Try to check if your airline has guidance on what is reasonable to spend.

Length of delay before I can expect to get assistance?	
Flight Length	Delay
0 - 1,500km e.g. Manchester to Frankfurt	2hrs +
1,500 - 3,500km e.g. Newcastle to Madrid	3hrs +
3,500km + e.g. London to Dubai	4hrs +

If you are delayed overnight and your airline cannot or will not arrange a hotel, you can make your own arrangements and claim a refund from your airline later. Do not spend more than is reasonable and keep your receipts. What is reasonable will depend on the availability of hotels, but you are unlikely to be fully refunded for 5* hotels or any alcohol for example. Try to talk to someone from your airline or check their website before you do this and keep note of any conversations.

Extra help for vulnerable passengers

Airlines must look after passengers with a disability and unaccompanied children as a priority. If you need special assistance, make this known to your airline, preferably when you book, or to airport staff as soon as possible.

Package holidays

If you have booked a package holiday, your tour operator is responsible for rearranging your flight. If your holiday cannot be rearranged or is significantly changed you are entitled to a refund of the full package price if you wish.

Where in the world you have these rights

These rights apply to all flights from European airports. These rights also apply to all flights to European airports, from outside of the EU, on an EU airline.

After the disruption

To resolve complaints, to claim back expenses, or to make an insurance claim, it will help to have supporting evidence. Keep a record of times things happen and who you spoke to. Keep a note of your flight number and flight time. Keep receipts. Insurance claims will need the reason for the cancellation - you will need to contact your airline for this.

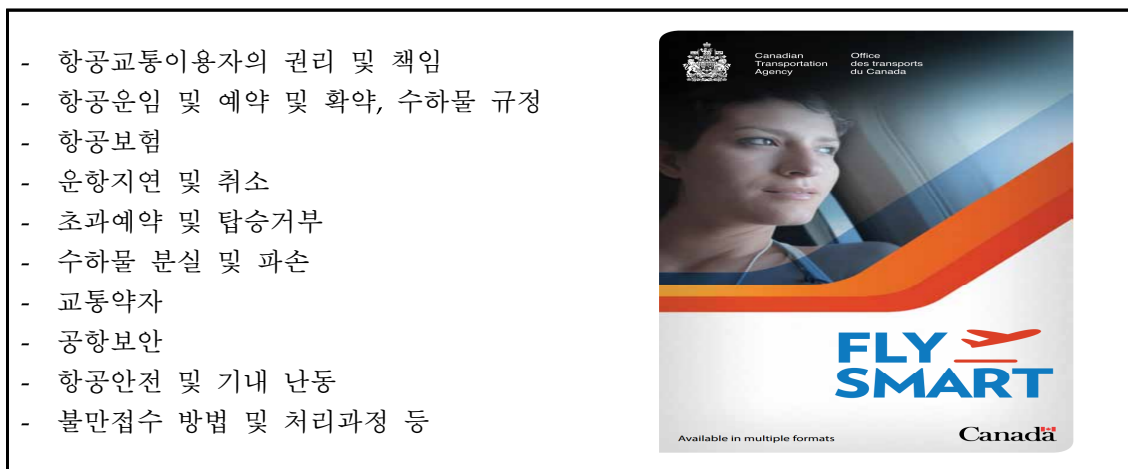
At times of major disruption such as strikes, severe weather, volcanic ash affecting airspace or terrorism, you are unlikely to be entitled to automatic compensation if your flight is cancelled. You will always be entitled to be looked after until your alternative flight departs or a refund. See www.caa.co.uk/disruption for more information.

〈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.



〈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 해결 방안 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, #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, Saturdays, 9am to 12pm, excluding Public Holidays)
- Feedback: info@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 Courts of Singapore. More details are available at <http://spp.subcourts.gov.sg/civil/page.aspx?pageno=3812>.

Brought to you by



Consumers Association of Singapore
170 Ghim Moh Road, #05-01
Ulu Pandan Community Building
Singapore 279621
Tel: +65 6100 0315
Fax: +65 6457 9055
Feedback: info@case.org.sg
www.case.org.sg

With the support of



CAAS
Civil Aviation Authority of Singapore

IMPORTANT NOTE:
This information is for guidance purposes only and is not legal advice. Legal advice depends on specific facts and circumstances of each individual case and should be sought from qualified legal practitioners.
Statements by the airlines regarding airlines are general observations and general guidelines. We make no representation 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, 수하물의 파손 및 지연, 분실 등으로 인해 발생한 항공교통이용자의 피해에 관해 항공사의 책임여부 및 배상한도 등을 규정하고 있음.
 - ▶ 7개 국적항공사들은 운송약관에서 관련 국제 협약, 국내 상법 및 소비자분쟁 해결기준을 적용하고 있음.
- ❖ 미국의 Tarmac Rule은 항공교통이용자의 권익보호 관점에서 국내선 3시간, 국제선 4시간 이상 여객을 항공기에 태운 채 계류 중인 항공기에 대하여 벌금을 부과하고 있음.
 - ▶ 우리나라는 2016년 7월부터 국내 공항에서 미국과 동일한 국내선 3시간, 국제선 4시간 이상의 이동지역 내 대기를 금지하였으며, 국내 공항에서 출·도착 하고자 하는 외국적항공사에 대해서도 이를 적용함.
- ❖ 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.
- ❖ EU Regulation 261/2004는 항공기 지연 및 결항, 초과판매로 인한 탑승거부 발생 시 체류 중인 항공교통이용자를 위해 필요한 물과 식량, 깨끗한 화장실 및 의료서비스 등을 제공하도록 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.