

제2절 초과판매는 왜 발생하고, 어떻게 대응해야 하나요?

1. 초과판매(Over sale)

가. 초과판매의 정의

- ❖ 초과판매(Over sale)란 항공사가 예약 취소 및 예약 부도 등에 대비하여 탑승 가능한 좌석수보다 더 많은 좌석을 판매한 상태를 말하며, 초과예약(Over booking)이라고도 함.
 - ▶ 이는 예약 취소나 예약 부도로 인해 생기는 공석을 막아 이익을 극대화하기 위한 항공사의 운영 방식임.
 - ▶ 예약부도(no-show)는 일반적으로 갑작스런 항공권 취소, 늦은 탑승수속으로 인한 탑승 불가, 연결편 항공기 지연으로 인한 탑승 불가 등으로 인해서 발생함.
- ❖ 일반적으로 초과판매가 발생할 경우, 항공사는 해당 항공편 탑승을 포기할 승객을 모색하게 되며, 탑승을 포기할 자원자를 찾지 못한 경우에는 탑승을 거부하게 됨.
- ❖ 항공사는 항공권 초과판매로 인해 탑승이 거절된 승객에게 보상을 하게 되며, 자발적 탑승거부시 보상은 항공사마다 상이하나 비자발적 탑승거부시 보상의 경우에는 최소 보상한도가 각 국가마다 규정으로 마련되어 있음.
 - ▶ 법은 초과판매 행위를 금지하기보다, 이로 인하여 승객이 피해가 생길 경우 적절한 보상을 할 수 있도록 규정하고 있음.

나. 초과판매가 이루어지는 경위

- ❖ 항공사가 판매하는 상품은 '항공기를 이용하여 운송수단을 제공하는 서비스'로

서 사용할 수 있는 시간이 제한되어 있고, 생산과 소비가 동시에 일어나 상품을 저장할 수 없는 특성이 있음.

- ❖ 이러한 특성 때문에 항공사는 상품판매종료일까지 최대한 한정된 좌석을 모두 판매하기 위한 정책을 수립하게 되며, 이를 위해 늦은 취소와 예약부도(no-show)로 인한 좌석의 손실을 막기 위해 초과판매를 시행함.
- ❖ 실제 대다수의 항공사들이 초과판매를 하고 있으며, 이는 각 항공사마다 늦은 취소, 예약부도 등에 관한 데이터 자료를 기반으로 한 통계자료를 근거하여 이루어짐.
 - ▶ 일부 항공사는 운송약관에서 초과판매로 인하여 탑승이 거부 될 수 있다는 규정을 정하고 있으며, 항공권 구매 행위는 운송약관에서 정한 내용에 동의한 것으로 간주하고 있음.
 - ▶ 항공사 운송약관에 의하면, 항공권 구매가 확정되었다도 예매 시간 및 좌석 등은 항공사의 사정에 따라 변경될 수 있다고 규정하고 있기 때문에, 항공권 구매 행위는 출발지와 목적지의 구간 운송 권리만 사는 것으로 이해될 수 있음.
- ❖ 초과판매는 항공사의 이익을 극대화하기 위한 제도이지만, 초과판매로 인하여 여객은 특정 시간·노선의 항공권 구매 기회가 증대되는 장점이 있음.

2. 초과판매 관련 제도

가. 항공권 초과판매에 대한 소비자 권리 보호 제도

- ❖ 각 국가는 항공권 초과판매로 인한 탑승거부 발생시, 비자발적 탑승거부자에 대한 항공사의 최소 해결기준을 마련하고 있음.

1) 국내

- ❖ 항공사업법 제61조에서는 항공교통사업자가 피해구제 절차 및 처리계획을 수

립할 것과 함께 구제하여야 하는 피해 항목 중 하나로 항공권 초과 판매가 명시되어 있음.

- ❖ 항공사업법 제61조 제8항에 의거하여 고시된 '항공교통이용자 보호기준' 제4조에서는 초과판매로 인한 탑승거부 발생시 조치사항으로 비자발적 탑승불가자에게 운송 불이행에 따른 해결기준을 설명하고 보상기준 금액의 최고한도를 배상해야 할 것을 명시하고 있음.

〈부록 표 2〉 국내운송 초과판매로 인한 보상제도

피해유형	배상기준	비고
① 대체편이 제공된 경우 - 3시간 이내 대체편 제공시 - 3시간 이후 대체편 제공시	· 불이행된 해당 구간의 운임의 20% 배상 · 불이행된 해당구간 운임의 30% 배상	- 체재 필요시 적정숙식비 등 경비부담 - 대체편은 12시간 이내 제공된 경우를 말함
② 대체편을 제공하지 못한 경우	· 불이행 해당구간 운임환급 및 해당구간 항공권 또는 교환권 제공	- 시간은 목적지 도착을 기준으로 함

자료 : 항공교통이용자 보호기준 및 소비자분쟁해결기준

- ❖ 국제여객의 경우, 초과판매로 인한 탑승거부 발생시 해결기준은 다음과 같음.

〈부록 표 3〉 국제운송 초과판매로 인한 보상제도

피해유형	배상기준	비고
① 대체편이 제공된 경우 - 운항 4시간 이내 · 4시간 이내 대체편 제공시 · 4시간 초과 대체편 제공시 - 운항 4시간 초과 · 4시간 이내 대체편 제공시 · 4시간 초과 대체편 제공시	· USD 100 배상 · USD 200 배상 · USD 200 배상 · USD 400 배상	- 체재 필요시 적정숙식비 등 경비부담 - 목적지 도착 기준 - 각 항공사에서 정하고 있는 탑승수속 마감시간 이후 도착자는 제외
② 대체편을 제공하지 못한 경우	· 불이행 해당구간 운임환급 및 USD 400 배상	- 보상기준 금액은 최고 한도임
③ 대체편 제공을 여객이 거부한 경우	· 불이행된 해당구간 운임 환급 및 ①의 규정에 준하여 최초 대체편 제공가능시기를 산정하며 배상	- 운항시간 4시간을 운항거리 3,500km와 동일하게 적용함 - 대체편은 12시간 이내 제공된 경우를 말함

자료 : 항공교통이용자 보호기준 및 소비자분쟁해결기준

2) 미국

- ❖ 미국은 CFR(Code of Federal Regulation) 14번, Part 250에서 항공교통이용자 보호를 위한 항공권 초과판매에 대한 규정을 마련해두고 있으며, 항공권 초과 판매로 인하여 탑승거부 발생 시 배상금액을 규정하고 있음.
 - ▶ 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 \$675까지 배상하여야 함.
 - ▶ 최종목적지에 당초 예정보다 2시간을 초과하여 도착하는 경우에는 운임의 400%, 최대 \$1,350까지 배상하여야 함.
 - ▶ 단, 전세기 또는 30석 미만의 항공기 운항의 경우는 예외임.

3) EU

- ❖ EU는 초과판매로 인한 탑승거부 및 결항으로 인한 승객 연착에 대한 현금 보상기준을 마련하고 있으며 다음과 같음.
 - ▶ EU 회원국 영토 내 공항에서 출발하는 모든 항공편 또는 제3국의 공항으로부터 회원국 영토 내 공항으로 출발하는 EU 국적 항공사 항공편에 적용 가능
 - ▶ 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”)

<부록 표 4> 초과판매로 인한 탑승거부 시 유형별 현금 보상 기준

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	

자료 : EU 251/2004

나. 초과판매 관련 통계 현황

1) 국내

- ❖ 항공권 초과판매로 인해 탑승거부 되는 승객에 대한 데이터 및 통계자료는 따로 관리되고 있지 않음.
- ❖ 다만, 항공권 초과판매로 인한 피해정도는 한국소비자원에 접수되는 피해구제 접수 건수를 통해 알 수 있음.
- ❖ 2015년, 2016년 항공권 초과판매로 인한 피해구제 접수 건수는 아래 <부록 표 5>와 같으며, 2015년 3건, 2016년 2건으로 매우 낮음.

<부록 표 5> 2015년, 2016년 항공권 초과판매로 인한 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

구분	2015년	2016년
국적항공사	1	0
외국적항공사	1	1
그 외	1	1
합계	3	2

주 : '그 외'란 한국소비자원에 접수된 피해구제 접수 건수 중 공항, 여행사 또는 항공사를 파악하기 어려운 것을 말함
 자료 : 한국소비자원

2) 미국

- ❖ BTS(Bureau of Transportation Statistics)는 14CFR 251.10에 따라 항공사들이 자발적으로 제공하는 미국의 전 공항에서 출발하는 항공편에 대한 전체 예약승객 및

탑승이 거부된 승객 데이터를 받아 분기별로 보고서를 작성하여 배포하고 있음.

- ❖ 2010년부터 2015년까지의 탑승거부승객 추이는 아래 <부록 표 6>과 같으며, 탑승거부자의 비율은 감소하고 있는 추세에 있음.

<부록 표 6> 미국 대형항공사의 항공권 초과판매로 인한 탑승거부승객 추이

연도	탑승 승객	탑승거부 승객		탑승거부 비율
		자발적 승객	비자발적 승객	
2010	595,253	681	65	0.13
2011	591,825	578	48	0.11
2012	600,774	539	59	0.10
2013	599,405	440	54	0.08
2014	535,551	418	49	0.09
2015	613,141	505	46	0.09

주 : 데이터는 최소 60석 이상의 비행기를 운용하고, 국내 정기 여객으로 인한 전체 수익의 1% 이상인 미국 항공사들의 국내선 정기 여객 데이터임.

자료 : Passenger Boarded and Denied Boarding by the Largest U.S. Air Carriers(a), BTS

- ❖ DOT는 14CFR part234(Airline Service Quality Performance Reports)에 근거하여 매월 발간하는 ATCR(Air Travel Consumer Report)에 소비자들의 불만사항 접수 건수 통계를 수록하고 있음.
- ❖ 최근 5년간 항공권 초과판매로 인한 불만건수는 아래 <부록 표 7>과 같으며 증가하는 추세임.
 - ▶ 해당 불만건수는 서면, 통화, e-mail, 또는 방문을 통한 불만접수의 합계이며, 안전에 관련된 불만 또는 보안에 관련된 불만은 포함하지 않음.

<부록 표 7> 미국 항공권 초과판매로 인한 불만 접수건수

단위 : 건수

구분	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년
미국 항공사	403	329	413	509	444
그 외 항공사	92	92	100	47	150
합계	495	421	513	556	594

주 : 2015년 1,4,5,6,8,10,11,12월의 외국적항공사 실적자료 누락되어 있음

자료 : Air Transportation Consumer Report, DOT

3. 초과판매 관련 소비자 권리보호를 위한 팁

- ❖ 자발적인 탑승거부시 고려해야 할 사항은 다음과 같음.
 - ▶ 항공사가 마련해줄 수 있는 대체편의 출발시각 확인이 필요함.
 - 대체편이 일정에 적합할 수도 있지만, 만약 다음 출발 항공편의 예약이 만석이어서 대체편 제공이 늦어진다면 당신의 일정에 차질이 생길 수 있기 때문임.
 - ▶ 항공사가 대체편 이용 전까지 제공해줄 수 있는 항목이 무엇인지 확인이 필요
 - 대체편을 기다리는 동안 항공사가 음식, 호텔 숙박, 호텔과 공항간 환승 수단, 또는 Phone card와 같은 편의물품을 제공하지 않는다면 오히려 경비가 많이 소요될 수 있기 때문임.
 - ▶ 항공사가 제공하는 무료 항공권 또는 특정 금액의 바우처의 상세 조건(유효 기한, 공휴일 사용 가능 여부, 국제선 이용가능 여부 등) 확인이 필요함.
 - ▶ 소비자는 자발적으로 탑승 거부할 것을 승낙하기 전에 비자발적으로 탑승 거부될 경우에 대한 보상금액과 한도에 대한 설명을 들을 필요가 있음.
- ❖ 초과판매로 인한 탑승거부 없이 안전하게 탑승하기 위한 방법은 다음과 같음.
 - ▶ 항공사들은 자체적으로 항공권 초과판매 상황에서의 예약 클래스별 탑승 우선순위를 작성하여 운영하고 있으며, 자원자가 부족한 경우에 몇몇 항공사들은 가장 낮은 운임의 항공권을 구입한 승객이 탑승을 포기하게끔 하므로, 상위 예약클래스를 이용하는 것이 가장 안전할 수 있음.
 - 항공사마다 세부 기준이 다르지만, 항공사는 통상적으로 항공권 구매 가격 및 운임 조건(예약 등급), 항공편 환승 여부, 탑승수속 시간, 항공사 멤버십 프로그램 등급, 동반 여행 인원 수 등을 고려하여 탑승 거부자를 찾음.
 - ▶ 대부분의 항공사들은 탑승을 포기할 자원자가 없을 경우, 가장 늦게 체크인한 승객을 탑승 거부하므로, 초과판매로 인한 탑승거부에 대한 위험을 줄이는 가장 효과적인 방법은 공항에 일찍 도착하여 체크인하는 것임.
 - 일반적으로 다른 승객과 동일한 운임종류의 항공권을 구매했다면, 체크인 마감시간에 맞춰갔더라도 늦게 도착한 승객이 가장 먼저 탑승거부를 요청당하기 때문임.