

## 제2절 항공여행 중 피해 발생 시 대응 정보

- ❖ 본 절은 항공여객이 지속적으로 증가하는 가운데, 여름 휴가철을 맞아 항공 여행 이용 도중 피해를 입은 승객이 항공사에게 피해 사실을 알리고, 보상 받을 수 있는 방법과 팁에 대한 정보임.

### 1. 원활한 피해 보상을 위한 팁(Tips)

Q1. 항공 여행 중 피해가 발생하면 어떻게 해야 하나요?

- A. 대부분의 항공사는 승객의 불만이나 피해사항 접수를 위한 전담 부서를 운영하고 있습니다. 피해 발생 즉시, 항공사 직원에게 이를 알려주세요! 그러면 현장에서 처리 가능한 일은 바로 해결할 것이며, 그렇지 않은 경우 피해 전담 부서를 통해 피해보상 처리가 진행됩니다. 항공 여행 중, 또는 공항에서 피해사실을 인지하지 못하거나 담당자를 찾지 못해 항공사에 피해 보상 요구를 하지 못했다면 이용 항공사의 고객센터 또는 인터넷 홈페이지를 통해 피해 사실을 알려주세요!

Q2. 보상 받을 수 있는 피해는 무엇이 있나요?

- A. 항공기 결항 및 지연, 위탁수하물 파손, 분실 및 지연 인도, 초과판매로 인한 피해, 취소 항공공권의 대금환급 지연, 탑승위치나 항공편 등 정보 미제공으로 인한 탑승 불가, 항공사 측의 실수로 인한 마일리지 소멸이나 누락, 항공여행 중 신체 부상 등 항공사의 과실로 인하여 승객이 피해를 입은 것은 보상 처리가 가능합니다. 다만, 기상이나 천재지변 등 항공사가 통제할 수 없는 불가항력적 사항으로 인해 승객에게 불편이나 피해를 초래한 경우에는 법적인 피해 보상 의무가 없으니 유의하세요.

Q3. 피해보상 요구 시, 승객은 무엇을 준비해야 하나요?

- A. 피해 보상 요구 전, 겪은 피해 관련 사례 및 정보, 법·규정 등을 찾아보고 요구하는 보상 수준이 적절한 것인지 사전에 확인하는 것이 좋습니다. 또한 이용한

항공편 정보와 피해 증빙 자료도 함께 준비해 주세요. 인터넷 홈페이지나 E-mail을 통해 보상을 요구할 때에는 준비한 자료를 첨부하시면 보상 처리 과정에 도움이 됩니다.

Q4. 전화로 피해 보상 요구 시, 유의할 점이 있나요?

A. 피해 보상 담당자와 연결이 되었다면, 추후 연락을 위해서 연결된 담당자의 이름과 직책, 연락처 등을 미리 확인하도록 하세요. 피해 사실을 알릴 때에는 이용한 항공편, 겪은 피해 내용, 당시 항공사의 대처를 먼저 알린 후, 원하는 보상 방법에 대해 제시하세요. 보상에 대해 알릴 때에는 원하는 보상 방법 및 수준, 처리 기한, 보상 수준에 대한 법적 근거를 같이 제시하는 것이 더 효과적입니다. 담당자가 보상 방안에 동의할 경우, 이행 시점 및 방법 등 세부적인 사항에 대해 논의하고 주요 내용을 메모해 두는 것이 좋습니다.

Q5. 항공사가 피해 보상을 거절할 경우, 어떻게 해야 하나요?

A. 만일 항공사가 보상을 거부한다면, 거부사유에 대한 근거나 자료를 요구하고 가능하다면 서면으로 제공할 것을 요청하도록 합니다. 항공사가 서면 자료를 제공하지 않는다면 담당 직원과의 대화 또는 회신 내용 중 주요 사항을 메모해두세요. 그리고 항공사 담당자에게 피해구제 및 분쟁해결기관, 행정기관 등에 불만 처리를 의뢰할 것을 표명하는 것이 좋습니다.

Q6. 한국소비자원에 어떻게 피해구제 접수를 의뢰하나요?

A. 일차적으로 전국통합 소비자상담센터에 전화상담(국번 없이 1372) 또는 인터넷 상담(www.ccn.go.kr)을 의뢰할 수 있습니다. 1372에 연결이 되면, 전문 상담원들이 적절한 대처방안을 안내하거나, 피해구제 접수를 통해 피해를 보상받을 수 있도록 지원하고 있습니다.

Q7. 항공사에 위탁한 수하물이 파손되었어요!

A. 공항에 도착하여 수취한 위탁수하물(가방 포함)이 파손된 것을 발견하였다면, 즉시 공항 내 항공사 직원에게 신고하여야 합니다. 이 때 수하물 위탁 시 받았던 수하물표를 지참하는 것이 좋습니다. 추후 분쟁을 위해, 파손된 곳의 상태가

어떠한지 여러 각도에서 사진을 찍어두도록 합니다. 공항에서 찍은 것을 알 수 있는 배경으로 사진을 찍는 것이 좋습니다. 만일, 공항에 도착한 즉시 수하물 파손 여부를 파악하지 못한 경우 7일 이내에 항공사에 파손 사실을 알려야 합니다. 가방이 파손되었다면 가방의 모델 및 구매 금액, 구매 시점 등을 함께 알려야 하며, 비슷한 금액대의 다른 가방으로 보상받을 것인지 가방 수리 금액을 보상받을 것인지 선택하여 항공사 직원에게 알려야 합니다. 가방 수리 금액으로 보상받으려는 경우에는, 추후 수리 영수증을 항공사에 제출하여야 해요!

Q8. 항공사에 위탁한 수하물이 분실 되었다면?

A. 공항 수하물 수취 장소에서 위탁수하물을 발견하지 못했다면, 즉시 공항에 상주하고 있는 항공사 직원에게 알려야 합니다. 혹시나 공항에서 바로 이 사실을 알리지 못한 경우, 최대 21일 이내에 항공사에게 신고하여야 합니다. 그러면 항공사는 승객의 수하물이 해당 항공편에 실렸는지 여부, 항공기와 공항주변 등을 확인하게 됩니다. 수하물이 잘못된 항공편에 실렸거나 승객이 공항을 떠난 후 수하물이 발견된다면, 항공사는 이를 승객의 집이나 숙박 장소로 보내줄 것입니다. 항공사 및 이용 노선에 따라 다소 상이하지만, 일반적으로 수하물 분실 시, 1kg 당 20달러(USD)를 보상하며 분실 수하물의 내용이나 금액을 승객이 입증한 경우에만 최대 1,131SDR<sup>8)</sup>(약 180만원)까지 보상해줍니다. 그러므로 수하물 위탁 전, 수하물의 내용물을 사진으로 찍어두고 가능한 한 영수증을 보관하고 있는 것이 좋습니다.

Q9. 초과판매로 인해 탑승이 거부되었다면?

A. 우리나라 공항에서 출발하는 항공편에 초과판매로 인한 탑승거부가 발생하였다면, 최소한 소비자분쟁해결기준의 항공(국내여객 및 국제여객) 운송불이행에 따른 보상을 받을 수 있습니다. 반면, 미국 공항을 출발해서 우리나라에 도착하는 직항 항공편에서 초과판매로 인한 탑승거부가 발생하였다면, 미국의 규정이 적용됩니다. 만약 EU에 위치한 공항에서 출발하는 항공편 또는 우리나라 공항을 출발하여 EU로 향하는 EU 국가의 항공편에서 초과판매로 인한 탑승거부가 발

8) 국제통화기금(IMF)의 특별인출권을 말함. 즉, IMF에서 사용하는 가상화폐이며, 2017년 7월 19일 기준 1SDR은 1,573.7원임.

생하면 EU의 규정이 적용됩니다. 우리나라 공항을 출발해서 EU로 향하는 EU국의 항공편에서 초과판매로 인한 탑승거부 피해를 겪으면, 승객은 우리나라의 규정에 따라 보상을 받을 것인지, EU 규정에 따라 보상을 받을 것인지 선택할 수 있습니다.

〈부록 표 28〉 초과판매로 인한 탑승거부 보상 수준

구분		시간		배상 한도	비고	
소비자 분쟁 해결 기준	국내선	대체편 제공		3시간 이내 제공	운임의 20%	국내 공항 출발 시 적용, 체제 필요 시 적정 숙시비 등 경비부담
				3시간 이후 제공	운임의 30%	
		대체편 12시간 이내 미제공		운임환급+항공권 또는 교환권 제공		
	국제선	대체편 제공	운항거리 3,500km 이내	4시간 이내 제공	USD100	
			운항거리 3,500km 초과	4시간 초과 제공	USD200	
		대체편 미제공	대체편 미제공		USD200	
대체편 미제공			USD400			
		대체편 미제공		운임환급+USD400		
미국 CFR14	대체편이 원래 예정 도착시간보다 1시간 이내 도착		없음		미국 공항 출발 시 적용	
	대체편이 원래 예정 도착시간보다 1시간 초과~4시간 미만		운임의 200%(최대 675달러(USD))			
	대체편이 원래 예정 도착시간보다 4시간을 초과하여 도착		운임의 400%(최대 1,350달러(USD))			
EU 261/2004	대체편이 원래 예정 도착시간보다 4시간을 초과하여 도착		€ 600		EU 공항 출발시, EU 공항을 목적지로 하는 EU 국적 항공편	

Q10. 비행기가 갑작스럽게 지연이나 결항되었다면?

A. 지연 또는 결항으로 인하여 피해 발생 시, 출발지 및 도착지 공항에 상주하고 있는 항공사 직원 또는 고객센터 등을 통해 피해 사실을 알리고, 피해 구제를 신청할 수 있습니다. 항공사의 원인으로 인하여 지연 또는 결항이 발생되었다면 소비자분쟁해결기준에 준하는 보상을 받을 수 있습니다. 우리나라 '항공교통이용자 보호기준'에 의하면 항공사 또는 여행사는 30분 이상의 지연이나 결항이 발생할 경우 즉시 휴대전화(문자메시지) 등을 통해 승객에게 알릴 의무가

있습니다. 그러므로 승객은 항공권 구매 시, 개인정보를 정확하게 등록하여야 피해를 최소화 할 수 있습니다.

〈부록 표 29〉 소비자분쟁해결기준 중 지연 및 결항 보상기준

구분		시간		배상 한도	비고		
지연	국내	2시간 이상~3시간 이내		운임의 20%	체제 필요 시 적정 숙시비 등 경비부담		
		3시간 이상		운임의 30%			
	국제	2시간 이상~4시간 이내		운임의 10%			
		4시간 이상~12시간 이내		운임의 20%			
		12시간 초과 지연		운임의 30%			
결항	국내	대체편 제공	3시간 이내 제공	운임의 20%		체제 필요 시 적정 숙시비 등 경비부담	
			3시간 이후 제공	운임의 30%			
	대체편 12시간 이내 미제공			운임환급+항공권 또는 교환권 제공			
	국제	대체편 제공	운항거리 3,500km 이내	4시간 이내 제공			USD100
			운항거리 3,500km 초과	4시간 초과 제공			USD200
				4시간 이내 제공	USD200		
		4시간 초과 제공	USD400				
			대체편 미제공	운임환급+USD400			
EU 261/2004		대체편이 원래 예정 도착시간보다 4시간을 초과하여 도착		€ 600	EU 공항 출발시, EU 공항을 목적지로 하는 EU 국적 항공편		

## 2. 항공사별 피해구제 접수 연락처

❖ 각 항공사는 전화·우편·방문·이메일·홈페이지·서면 등을 통해 피해구제 및 기타 문의, 불만사항에 대한 접수를 받고 있음.

▶ 아래 표는 국적항공사 및 국내 취항하는 외국적항공사의 피해구제 접수처 및 문의처임.

〈부록 표 30〉 항공사별 피해구제 접수처

구분	전화	이메일	홈페이지	
국적항공사	대한항공	02-2656-7700	kalvoice@koreanair.com	kr.koreanair.com
	아시아나항공	02-2669-4150	asianacs@flyasiana.com	flyasiana.com
	에어부산	1666-3060	-	www.airbusan.com
	에어서울	02-6303-7237	-	flyairseoul.com
	이스타항공	1544-0080	eastarjetcs@eastarjet.com	www.eastarjet.com
	제주항공	070-7420-1699	Cyberdesk@jejuair.net	www.jejuair.net
	진에어	02-3660-6000	jinvoice@jinair.com	www.jinair.com
	티웨이항공	1688-8686	-	www.twayair.com
외국적항공사	KLM네덜란드항공	02-3483-1033	-	www.klm.com
	LOT폴란드항공	02-3788-0270	customersvc@bohramair.co.kr	www.lot.com
	MIAT몽골항공	-	-	www.miat.com
	S7항공	032-743-7010	-	www.s7.ru
	가루다인도네시아항공	-	cs@garuda.co.kr	www.garuda-indonesia.com
	길상항공(준야오)	021-95520(중국)	-	www.juneyaoair.com

구분	전화	이메일	홈페이지
델타항공	-	-	<a href="http://ko.delta.com/">http://ko.delta.com/</a>
라오항공	-	-	<a href="http://www.laoairlines.com">www.laoairlines.com</a>
럭키항공	-	<a href="mailto:fwzltsglx@luckyair.net">fwzltsglx@luckyair.net</a>	<a href="http://www.luckyair.net">www.luckyair.net</a>
루프트한자	02-6022-4228	<a href="mailto:customer.relatons@lufthansa.com">customer.relatons@lufthansa.com</a>	<a href="http://www.LH.com/kr/ko/Feedback">www.LH.com/kr/ko/Feedback</a>
만다린항공	02-317-8888(서울), 051-462-8885(부산)	<a href="mailto:korci@paagrp.co.kr">korci@paagrp.co.kr</a>	<a href="http://www.mandarin-airlines.com">www.mandarin-airlines.com</a>
말레이시아항공	032-743-0883	<a href="mailto:icnkkmh@gmail.com">icnkkmh@gmail.com</a>	<a href="http://www.malaysiaairlines.com">www.malaysiaairlines.com</a>
베트남항공	032-744-6565~6(인천), 051-941-6568~9(부산)	<a href="mailto:icn.cs@vietnamairlines.com">icn.cs@vietnamairlines.com</a> (인천), <a href="mailto:gim.cs@vietnamairlines.com">gim.cs@vietnamairlines.com</a> (부산)	<a href="http://www.vietnamairlines.com">www.vietnamairlines.com</a>
브이에어	-	-	<a href="http://www.flyvair.com">http://www.flyvair.com</a>
비엣젯항공	02-319-4560	<a href="mailto:vj.cc@daejooair.com">vj.cc@daejooair.com</a>	<a href="http://vietjetairkorea.com/">http://vietjetairkorea.com/</a>
산둥항공	0086-531-95369-7	<a href="mailto:yjsl@shandongair.com.cn">yjsl@shandongair.com.cn</a>	-
세부퍼시픽	-	-	<a href="http://www.cebupacificair.com">www.cebupacificair.com</a>
스카이앙코르 항공	02-752-2633	-	<a href="http://www.skywingsair.com">www.skywingsair.com</a>
스쿠트항공	02-3788-0184, 0189	<a href="mailto:scoot@dongboair.co.kr">scoot@dongboair.co.kr</a>	<a href="http://www.flyscoot.com">www.flyscoot.com</a>
실크에어	-	-	<a href="http://www.silkair.com">www.silkair.com</a>
심천항공	-	-	<a href="http://www.shenzhenair.com">www.shenzhenair.com</a>
싱가포르항공	02-755-1226, 032-744-6500	<a href="mailto:kr_feedback@singaporeair.com.sg">kr_feedback@singaporeair.com.sg</a>	<a href="http://www.singaporeair.com/ko_KR/kr/home">http://www.singaporeair.com/ko_KR/kr/home</a>
아메리칸항공	02-3483-3909	<a href="http://i111-services.aa.com/apps/kr-form/kr-form.html">http://i111-services.aa.com/apps/kr-form/kr-form.html</a>	<a href="http://www.american-airlines.co.kr">www.american-airlines.co.kr</a>
아스타나항공	02-3788-9710	<a href="mailto:Customer.Relation@airastana.com">Customer.Relation@airastana.com</a> 또는 <a href="mailto:pax.res@anamair.co.kr">pax.res@anamair.co.kr</a>	<a href="https://airastana.com/kor/ko-kr/About-Us/Contact-Us/Feedback">https://airastana.com/kor/ko-kr/About-Us/Contact-Us/Feedback</a>
아에로플로트항공	+7 (499) 500-6336	<a href="mailto:CLAIMS@AEROFLOT.RU">CLAIMS@AEROFLOT.RU</a> 또는 <a href="mailto:OPENLINE@AEROFLOT.RU">OPENLINE@AEROFLOT.RU</a>	<a href="http://WWW.AEROFLOT.RU">WWW.AEROFLOT.RU</a>

구분	전화	이메일	홈페이지
알리탈리아	02-2222-7890	customer.relations.korea@alitalia.it	www.alitalia.com
야쿠티아항공	-	-	www.yakutiaair.co.kr
에미레이트항공	02-2022-8400	-	www.emirates.com/kr
에바항공	02-756-0015, 032-744-3512(인천), 02-2666-7461~3(김포)	-	www.evaair.com
에어마카오	02-779-8899	-	-
에어아시아 익스	050-4092-00525	-	<a href="http://www.airasia.com/ask/search-templates.do">http://www.airasia.com/ask/search-templates.do</a>
에어아시아필리핀	050-4092-00525	-	<a href="http://www.airasia.com/ask/search-templates.do">http://www.airasia.com/ask/search-templates.do</a>
에어캐나다	02-3788-0135(고객서비스), 032-744-0898 (수하물 및 공항 서비스 관련)	customerservice@aircanada.co.kr	www.aircanada.co.kr
에어프랑스	02-3483-1033	-	www.airfrance.co.kr
에티오피아항공	02-755-0325	ETSELECTO@Sharp.co.kr	www.ethiopianairlines.co.kr
에티하드항공	02-3483-4888	feedback@ethihad.ae	<a href="https://www.etihad.com">https://www.etihad.com</a>
영국항공	02-3483-3337	sel.sales@ba.com	www.britishairways.com
오로라항공	8-800-250-49-88	office@flyaurora.ru	www.flyaurora.ru
오케이항공	-	-	www.okair.net
우즈베키스탄	02-722-6856	uzb7@uzbekair.co.kr	www.uzbekair.co.kr
유나이티드	02-751-0300	CustomerCare@united.com	www.united.com
유니항공	02-756-0015	-	www.uniair.com.tw
인도항공	02-752-6310~1	rsvnai@airindia.co.kr	www.airindia.co.kr
일본항공	02-757-1711	-	www.kr.jal.com



구분	전화	이메일	홈페이지
전일본항공	02-2096-5500	-	www.ana.co.jp
제스타퍼시픽항공		-	www.jetstar.com
중국국제항공	001-80086-100-999	-	www.airchina.kr
중국남방항공	0082-2-775-9070	15889503@cs-air.co.kr	www.csair.com/kr/ko
중국동방항공	02-1661-2600	-	www.easternair.co.kr
중국상하이항공	02-1661-2600	-	-
중국춘추항공	8621-95524	-	flights.ch.com
중국하문항공	-	-	-
중화항공	02-317-8888	korci@paagrp.co.kr	www.china-airlines.com/kr/ko
체코항공	-	-	www.czechairlines.com
카타르항공	02-3772-9000	qrselresa@kr.qatarairways.com	www.qatarairways.com
캄보디아앙코르항공	02-752-2633	-	www.cambodiaangkorair.com
캐세이드래곤항공	-	-	-
캐세이퍼시픽	1644-8003	-	www.cathaypacific.com
타이거에어	051-973-4031	-	www.tigerair.com
타이에어아시아엑스	050-4092-00525	-	http://www.airasia.com/ask/search-templates.do
태국항공	02-3707-0114	-	www.thaiairways.com
터키항공	1800-8490	selsales@thy.com	p.turkishairlines.com
피치항공	02-3483-3368	-	www.flypeach.com/pc/kr
핀에어	02-730-0067	korea@finnair.com	www.finnair.com/kr/ko
필리핀항공	1544-1717	rsvn@philippineair.co.kr	www.philippineair.co.kr
하와이안에어	02-775-5552	-	www.hawaiianairlines.com
하이난항공	-	-	www.hnair.com
홍콩익스프레스	007-988-523-8014	guest.relations@hkexpress.com	www.hkexpress.com