

제3절 피해구제 사례

1. 한국소비자원 피해구제 사례

가. 초과판매로 인한 피해

- ❖ 코타키나발루 왕복 항공권을 구매한 A씨는 항공권이 초과판매 되어 예약편에 탑승하지 못했으며, 이로 인해 인천공항에서 약 2시간 이상 대기하는 상황이 발생하게 됨.
- ❖ A씨는 항공사에게 항공편 지연으로 인한 배상으로 운임 10%와 호텔이용 요금 중 일부를 요구하였으나 항공사는 이를 거부하여 한국소비자원에 피해를 접수하게 됨.
- ❖ 피해구제 과정에서 A씨는 소비자분쟁해결기준에 근거하여 항공사의 배상을 받았음.

나. 항공기 결항

- ❖ 여행을 통해 인천-세부 왕복항공권을 구매한 A씨는 2017.2.20. 00:30분에 세부 공항을 출발하는 귀국편 항공기를 이용할 예정이었으나, 공항 내 기내식을 옮기는 차량과 접촉사고가 나 항공기 문이 닫히지 않아 귀국편 항공기가 결항되어, 항공사가 제공한 대체편으로 귀국함.
- ❖ 귀국 후, A씨가 항공사에 항공기 결항으로 인해 발생한 휴업손해/주차비 등에 대한 피해 보상을 요구하자, 항공사는 '안전운항을 위한 예견하지 못한 정비'로 인한 지연이었다며 소비자분쟁해결기준의 국제운송지연을 적용하여 편도금액의 30%를 보상해 주겠다고 함.
- ❖ 이에, A씨는 '안전운항을 위한 예견하지 못한 정비'가 아니라 '실수로 발생한 사고'였다고 주장하며, 국제운송지연이 아닌 국제운송불이행 중 대체편 제공된 경

우를 적용하여 보상해 줄 것을 요구하는 피해구제를 접수하여 배상받음.

다. 항공기 지연

- ❖ 인천공항을 출발 예정이던 항공편에서 예약하지 않은 승객 탑승하는 일이 발생, 이 승객의 하차 및 정상 승객 탑승으로 인한 보안 점검, 하차한 승객의 여권분실로 인한 회항, 회항으로 인한 탑승거부 승객 처리 문제가 발생함.
- ❖ 이로 인하여 항공편의 출발이 지연되어 승객들은 4시간 동안 기내에 더 머물러야 했고 신청인 A씨는 일정보다 현지에 늦게 도착하여 하루의 여행일정을 이용하지 못하는 피해를 겪었음.
- ❖ A씨가 해당 항공사를 직접 방문하여 항의하자, 우대할인권 3매(3만원 상당) 지급을 제안하였으나, 신청인은 적절치 못한 대응이라 판단하여 보상 제안을 거부하고, 소비자분쟁해결기준에 근거하여 항공료의 20%에 해당하는 손해배상을 요구하여 배상받음.

라. 항공권 취소에 대한 과다수수료 부과

- ❖ A씨는 전자상거래사이트를 통해서 서울-나리타 왕복 항공권을 구매하였으나, 방문지 사정으로 결제한 당일 항공권 예약 취소를 하였고, 판매사에게 전화로 상품 취소 의사를 밝혔으나 신속하게 처리되지 않았음.
- ❖ 여행사는 발권수수료를 요구하며 취소를 지연시켰고, A씨는 항공권 구매 당일 취소 신청을 하였는데 결제금액 207,200원 중 취소수수료가 110,000원이 발생하는 것은 과다하다고 판단함.
- ❖ 따라서 A씨는 전자상거래법 제17조제1항²⁸⁾, 제18조제11항²⁹⁾, 제35조³⁰⁾에 근거하여 '항공권 철회'에 따른 불리한 수수료 요청으로 철회 지연이 되고 있는 바, 항공권 예약 철회 및 신용카드 결제철회를 요구하는 피해구제를 접수하여 환

28) 통신판매업자와 재화의 구매 계약에 관한 규약을 맺은 소비자는 서면을 받은 날로부터 7일 이내에 계약에 관한 청약 철회를 할 수 있다.

29) 통신판매업자 대금을 받은 자가 상이할 경우 이들은 청약 철회 등에 따른 대금환급 관련 업무를 함께 책임진다.

30) 청약철회등의 규정을 위반한 약정으로 소비자에게 불리한 고지는 효력이 없다.

급 받음.

마. 위탁수하물 지연

- ❖ A씨는 인천에서 위탁한 수하물을 델러스 공항에서 인도받고 다시 살럿행 항공편을 이용하기 위하여 수하물을 재위탁하였으나 살럿 공항에서 수하물 분실 사유로 인도받지 못함.
- ❖ 이에 항공사에 수차례 요청하여 원래 수하물을 인도받아야 하는 날로부터 5일 후 받음.
- ❖ A씨는 이로 인한 피해배상에 대해 항공사 전자 우편을 통해 문의하였으나, 해당 항공사는 인천공항 수하물부로 연락해보라고 하였고, 인천공항 수하물부에서는 항공사로 전화하라고 하는 등 서로 책임을 회피하였음.
- ❖ 이에 한국소비자원에 도움을 요청하여, 수하물 지연에 따른 생필품 구입비와 교통비 배상 및 파손가방 교체 등을 요구하였음.

2. 분쟁조정 사례

가. 항공기 운송불이행에 따른 손해배상 요구

1) 사건 개요

- ❖ A씨는 2016년 3월 여행사를 통해 항공사 B가 운항하는 2016년 10월에 인천-푸켓 구간 왕복항공권 2매를 구입하고 대금을 지급함.
- ❖ 그런데 2016년 8월 항공사 B가 안전 점검을 이유로 이 사건 노선의 운휴를 A씨에게 통보하고 대금 환급 등을 포함한 보상안 4가지 중 한 가지를 선택할 것을 제안하였음.
- ❖ A씨는 항공사 B로부터 대금 환급을 받은 후 항공사 C의 항공권을 구입하여 여행을 다녀왔음.

- ❖ A씨는 항공사 B가 운휴에 대한 상세한 설명 없이 여행일에 가까운 시점에 일방적으로 항공편을 취소하였고, 추후 조치로 제시한 보상안 중 동일 날짜에 동일 목적지의 대체편 제공이 없어 대금 환급을 받은 것인바, 신청인이 구입한 타 항공사 항공권 대금과 이 사건 항공권 대금의 차액 배상 및 운휴 사유에 대한 정보공개를 요구함.
- ❖ 해당 조정에 대하여 항공사 B는 이 사건 운휴가 안전 점검을 위한 불가피한 조치로서 관련 규정에 따르면 면책 사항이나, 대다수 소비자가 신혼여행객임을 감안하여 도의적으로 취소수수료 없이 환불, 동일 기간 당사 취항노선으로 수수료 없이 변경, 동일 날짜 대체편 제공, 증빙서류가 확인되는 숙박시설 취소수수료 배상 등의 4가지 안 중 한 가지를 선택할 것을 제안하였고 A씨가 대금 환급을 받았는바, 신청인의 요구는 수용할 수 없다고 주장함.

2) 항공사 B의 운송약관 제11조

- ❖ 항공사 B는 예고 없이 운송인 또는 항공기를 변경 대체할 수 있음.
- ❖ 항공사 B는 아래와 같은 경우 예고 없이 항공편, 후속 항공편 또는 예약을 취소, 중지, 변경, 연기 또는 지연시킬 수 있으며 또한 이착륙 여부를 결정할 수 있음.
 - ▶ 예측, 예기 또는 예지하지 못한 사실 및 안전점검·정비 시
- ❖ 이 경우 항공사 B는 본 운송약관의 정하는 바에 따라 항공권의 미사용 부분에 대한 운임 및 요금을 환불하는 이외의 여하한 책임도 부담하지 아니함.
 - ▶ 단, 항공사 B의 고의, 과실로 인한 운송의 불이행 및 지연의 경우, 항공사의 관련 약관 규정, 태리프 및 법률에서 정한 기준에 의거 배상을 행함.

3) 결정 사항

- ❖ 항공사 B의 운송약관 제11조는 항공 운항의 특성에 따른 것으로서 「약관의 규제에 관한 법률」 제6조의 신의성실의 원칙을 위반하여 공정성을 잃은 조항에 해당된다고 보기 어려움.
- ❖ 또한 A씨는 이 사건 항공권의 운임을 전액 환급받았고 다른 재산적 손해는 없

었던 것으로 확인되는 점 등을 고려하여 볼 때, 이 사건 항공편의 운휴에 대한 피신청인의 손해배상 책임을 인정하기 어려움.

- ❖ 다만, 운휴 통보 시점이 여행 시작일로부터 2개월도 남지 않은 시점이었던 점, 피신청인이 신청인에게 제안한 보상안에 이 사건 여행지인 푸켓으로의 대체편 제공이 포함되지 않은 점 등을 고려하여 항공사 B는 A씨에게 위자료로 이 사건 항공권 대금의 20%를 배상하도록 조정함.
- ▶ 운휴 사유에 대한 정보공개는 우리 위원회의 조정 대상이 아니므로 「소비자분쟁조정규칙」 제32조 제4호에 따라 조정하지 아니함.

나. 항공 운항 지연에 대한 배상 요구

1) 사건 개요

- ❖ A씨는 항공사 B의 홈페이지에서 인천-프랑크푸르트 구간 왕복항공권 2매를 구입하고, 마일리지 사용 및 신용카드 결제로 대금을 지급하였음.
- ❖ A씨는 출발 당일 항공사 B로부터 정비상의 문제로 지연된다는 안내를 받았고, 정비가 불가능하여 항공기 교체로 인해 출발 시간이 2시간 30분가량 지연된다는 추가 안내를 받았는데, 이후 별도 안내 없이 재차 운항이 지연되어 최종적으로 출발 시간으로부터 3시간 25분 정도 지연되었음.
- ❖ A씨는 기내 화장실 정비 문제는 천재지변과 같은 불가항력적인 사유로 볼 수 없고, 문제를 사전에 인지하였다면 지연을 최소화할 수 있었던바, 항공사의 정비상 과실로 인한 지연으로 보아 「소비자분쟁해결기준」에 따라 지연된 구간 운임의 10%에 해당하는 금액을 현금 또는 마일리지로 배상해 줄 것을 요구하였음.
- ❖ 이에 대하여 항공사 B는 이 사건 당시 출발 준비 중이던 항공기의 화장실 배수 시스템에 문제가 발견되었고, 신속한 정비가 어려워 다른 항공기로 교체하는 과정에서 지연 시간이 길어졌으며, 이는 항공기 출발 전 정상적인 정비에도 불구하고 예견치 않게 발생한 정비 상의 문제인바, 기배상한 식사쿠폰 및 당사 상품권 이외의 배상은 불가하다고 주장하였음.

2) 결정 사항

- ❖ 이 사건 항공편의 지연 사유가 된 기내 화장실 배수 문제가 항공사가 정비를 완벽하게 수행하였음에도 방지할 수 없었거나, 항공사의 실질적 통제를 벗어난 영역에서 발생한 불가항력적인 사유라고 보기는 어려움.
- ❖ 또한 항공사 B 측이 이를 입증할 만한 객관적인 자료를 제출하지 못하고 있는바, 「소비자분쟁해결기준」 상 면책사유에 해당한다는 B의 주장은 이유 없다고 판단함.
- ❖ 이 사건은 항공사가 대체편을 제공한 경우로 「소비자분쟁해결기준」 상 운송불이행에 해당하므로, 항공사 B는 동 기준에 따라 신청인에게 1인당 미화 200USD를 배상하도록 조정함.

다. 항공권 취소에 따른 과도한 취소수수료 조정 요구

1) 사건 개요

- ❖ A씨는 항공사 B의 홈페이지를 통해 B가 운항하는 인천-사이판 왕복 항공권 4매의 구매 계약을 체결하였음.
- ❖ A씨는 출발 4달 전, 유선상으로 항공사 B에게 이 사건 계약 해제 의사를 밝혔으나, B는 피신청인은 취소 수수료 320,000원을 공제한 금액만 환불 가능하다고 안내한 바, 취소 수수료 조정을 요구하였음.
- ❖ B는 A씨가 구매한 항공권 수수료 규정은 구매 익일부터 수수료가 부과 적용되고 있으며, 구매계약 체결 시 사전 고지 및 동의 절차 후 결제가 완료되는 바, 신청인의 취소 수수료 조정 요구를 수용할 수 없다고 주장함.

2) 결정 사항

- ❖ 공정거래위원회는 2016. 9. 28. 국내항공사의 국제선 취소수수료 약관에 대하여 고객의 취소시기에 상관없이 일률적으로 취소수수료를 부과하는 것은 「약관의 규제에 관한 법률」 제8조에 위반하는 불공정 약관이라고 판단하여 각 항공사에게 약관을 시정하도록 하였고, 이에 따라 항공사 B는 고객이 항공기 출발일

91일 이전에 구매계약을 해제하는 경우의 취소수수료를 특가운임의 경우 무료, 할인운임의 경우 60,000원으로 시정하였음.

- ❖ 이 사건 구매계약이 2016. 9. 28. 이전이나 「약관의 규제에 관한 법률」 제8조에 위반한 효력은 소급효가 있는 무효이고 신청인이 일부 취소수수료를 부담하겠다는 등의 특별한 의사가 없는 한 B는 공정하게 시정된 약관을 적용하는 것이 마땅함.
- ❖ 따라서 구간 1의 경우 특가운임으로 결제되었으므로 60,000원의 취소 수수료를, 구간 2의 경우 할인운임으로 결제되었으므로 취소수수료를 부과하지 않는 것으로 조정함.

라. 24시간 이내 청약철회한 항공권 구입대금 환급 요구

1) 사건 개요

- ❖ A씨는 항공사 B의 홈페이지를 통해 항공사 C가 운항하는 토론토-하바나 왕복 항공권 구매 계약을 체결하였으나 익일 항공사 A를 통해 계약의 청약을 철회하였음.
- ❖ 이에 A씨는 일정 수수료 공제 후 환급을 요구하였으나, 항공사 B는 구매 계약 체결 시 환불 불가를 고지했으므로 신청인에게 환급할 금액이 없다고 주장함.
- ❖ 또한 항공사 C는 A씨가 구입한 이 사건 항공권은 국내 출발이 아닌 해외 출발이므로 북미법을 준수하는 바, 권한 밖의 규정임을 이유로 환불이 불가함을 주장하였음.

2) 결정 사항

① 항공사 A에 대한 판단

- ❖ 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조 제1항에 따라 통신판매업자와 재화등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 같은 법 제13조 제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받은 날부터 7일 이내 청약철회를 할 수 있는

데, A씨는 항공권 구매 다음 날 청약철회를 요청하였으므로 A씨의 청약철회는 적법하게 이루어졌다고 판단됨.

- ❖ 항공사 B는 통신판매업자로서, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제18조 제11항에 따르면, 통신판매업자, 재화등의 대금을 받은 자 또는 소비자와 통신판매에 관한 계약을 체결한 자가 동일인이 아닌 경우에 이들은 청약철회에 의한 재화등의 대금 환급과 관련한 의무의 이행에 대하여 연대하여 책임을 지므로, A씨의 청약철회에 따른 대금 환급과 관련한 의무의 이행에 대하여 항공사 C와 연대하여 책임을 져야 함.

② 항공사 B에 대한 판단

- ❖ 항공사 C는 해당 항공권이 해외 출발임을 이유로 국내법을 적용받지 않는다고 주장하나, 항공사 C의 영업소가 국내에 있고 이 사건 항공권 구매 계약이 국내에서 체결되었으므로 이 사건 항공권은 국내법을 적용함.
- ❖ 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조 제1항에 따라 통신판매업자와 재화등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 같은 법 제13조 제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받은 날부터 7일 이내 청약철회를 할 수 있는데, A씨는 항공권 구매 다음 날 청약철회를 요청하였으므로 A씨의 청약철회를 인정하여야 함.
- ❖ 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조 제2항에 따라, 시간이 지나 다시 판매하기 곤란할 정도로 재화등의 가치가 현저히 감소한 경우 청약철회 등을 제한하나, A씨의 계약 해제 요청 시점은 탑승일로부터 23일이 남은 때로써, 시간이 지나 다시 판매하기 곤란할 정도로 재화 등의 가치가 현저히 감소했다고 볼 수 없으므로 A씨의 청약철회는 적법하다고 판단됨.

③ 결론

- ❖ 그러므로, 항공사 C는 A씨에게 항공권 구매 대금을 환급하도록 조정함.