

2시간 이내 국내항공 운송지연, 항공사 과실이라도 피해보상 못 받아

소득 향상 및 여가 증대, 저비용 항공사의 활성화 등으로 항공서비스 이용이 증가하고 있으나 불충분한 보상기준으로 소비자피해가 우려된다.

이에 한국소비자원이 항공서비스의 운송지연을 경험한 소비자 1천 명을 대상*으로 조사한 결과, 평균 지연시간은 국내여객은 73분이었고 국제여객은 108분이었다.

* 조사대상 : 2017.1.1. 이후 항공운송 지연 피해 경험 소비자 1,000명(국내 여객 500명, 국제 여객 500명)

글_강병모 부장(시장조사국 거래조사팀)



운항시간 짧지만 지연시간 평균 73분으로 신속성 무색

A 씨는 제주발 청주행 항공편에 탑승, 이륙을 위해 활주로로 이동 중 기체 결합이 발견돼 터미널로 복귀했다. 이후 약 50여 분 동안 기내에서 대기하다 항공기에서 내린 후 터미널에서 추가 대기하여 예정보다 약 2시간 30분 지연된 시간에 출발하게 됐다. A 씨와 같이 운송지연 사례

등 국내항공 이용 소비자 500명을 대상으로 피해실태를 조사한 결과, 국내여행자의 목적지 도착시간이 당초 시각보다 지연된 시간은, 60~119분이 37.4%(187명)로 가장 많았으며 다음이 30~59분으로 32.0%(160명)였다. 120분(2시간) 이상 지연된 경우는 18.2%(91명)였다.

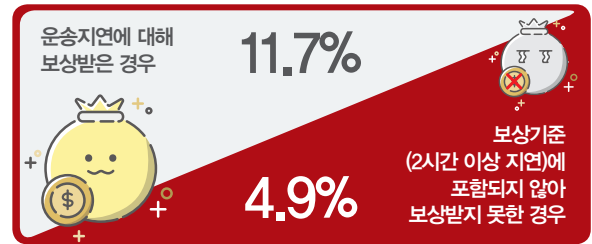
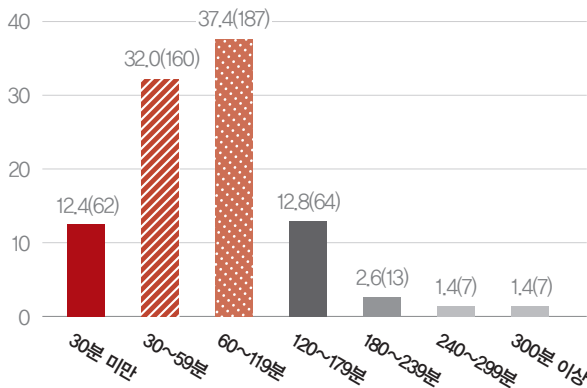
「소비자분쟁해결기준」이 항공사에게 운송지연의 책임을 부과하는 최저 기준은 국내의 항공여객 모두 지연시간이 2시간 이상으로 동일하다. 국내여객은 김포~제주의 운항 시간이 70분 정도로 운항 시간이 짧은 점과 운송의 신속성에 대한 소비자 기대를 고려할 때, 항공사의 과실로 인한 국내선 운송지연에 대한 보상인정 기준을 현행 2시간에서 1시간 이상으로 완화할 필요가 있는 것으로 나타났다.

운송지연의 면책사유, 항공사가 책임 회피하는 근거로 오남용

소비자 조사결과(802명), 운송지연 시 항공사가 소비자에게 운송지연 사실을 고지한 경우는 91.4%(733명)였으며, 지연 이유를 고지한 경우는 85.5%(627명)였다. 특히 운송지연 피해에 대해 보상받지 못한 소비자(883명) 중, 항공사가 보상하지 않은 근거인 운송지연의 이유를 알려주지 않은 사례는 19.5%(172명)였다.

「소비자분쟁해결기준」은 운송지연이 불가항력적 사유*로 발생한 경우는 항공사의 책임을 면제하고 있다. 항공사는 운송지연이 불가항력적 사유로 발생했다고 주장하며 운

국내여객-도착 지연시간 분포 [단위: %(명)]

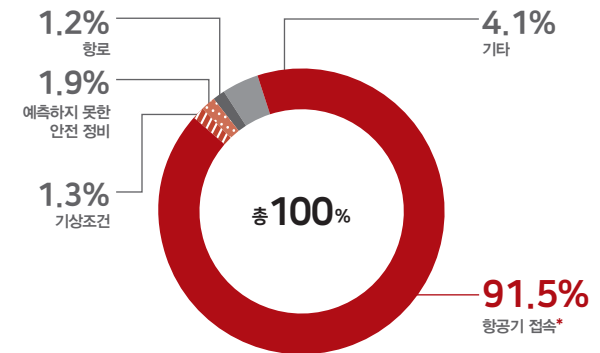


송지연의 사유를 명백히 입증하지 않고 책임을 회피하는 경우도 적지 않은 것으로 나타났다. 따라서 운송지연이 발생한 경우 항공사에게 면책사유를 증명하도록 강제할 필요가 크다.

* 소비자분쟁해결기준 등에서는 항공사의 면책사유로 기상상태, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 조치 또는 정비 등을 명시하고 있음

한국소비자원은 항공교통 이용소비자의 운송지연 분쟁을 예방하고 적절한 피해구제를 받을 수 있도록 국내여객 운송지연의 항공사 보상인정 기준을 1시간 이상~2시간 이내 구간을 신설하고 운송지연이 불가항력적 사유로 발생하였다고 하더라도 그 이유를 항공사가 입증하는 경우에 보상 책임을 면제하는 내용의 「소비자분쟁해결기준」 개정(안)을 관계 부처에 요청하여 개정 완료되었다.

국내선 항공서비스 운송지연 사유



* 예를 들어, 소비자 B 씨가 구매한 오전 10:00 부산 출발 김포행 항공편은 당일 김포 08:00 출발 부산 09:00 도착하는 항공기를 다시 이용하는 것으로서 김포 출발이 1시간 지연되어 부득이 소비자 B 씨의 항공기도 지연