

[해외여행분쟁] 해외여행 관련 여행사와 계약관계의 법적성질 + 손해배상책임 관련 쟁점



## 1. 여행계약 관련 법리

패키지 여행계약은 여행자가 대가(여행대금)를 받고 여행업자가 운송수단, 숙박, 식사, 관광 등 여행 관련 서비스를 제공하는 계약입니다. 법적 성질을 정리한 대법원 1998. 11. 24. 선고 98다25061판결을 인용하면 다음과 같습니다. “여행업자는 통상 여행 일반은 물론 목적지의 자연적·사회적 조건에 관하여 전문적 지식을 가진 자로서 우월적 지위에서 행선지나 여행시설의 이용 등에 관한 계약 내용을 일방적으로 결정하는 반면 여행자는 그 안전성을 신뢰하고 여행업자가 제시하는 조건에 따라 여행계약을 체결하게 되는 점을 감안할 때, 여행업자는 기획여행계약의 상대방인 여행자에 대하여 기획여행계약상의 부수 의무로서, 여행자의 생명·신체·재산 등의 안전을 확보하기 위하여, 여행목적지·여행일정·

여행행정·여행서비스기관의 선택 등에 관하여 미리 충분히 조사·검토하여 전문업자로서의 합리적인 판단을 하고, 또한 그 계약 내용의 실시에 관하여 조우할지 모르는 위험을 미리 제거할 수단을 강구하거나 또는 여행자에게 그 뜻을 고지하여 여행자 스스로 그 위험을 수용할지 여부에 관하여 선택의 기회를 주는 등의 합리적 조치를 취할 신의칙상의 주의의무를 진다.”

## 2. 여행계약에 대한 약관의 규제에 관한 법률 적용

다수의 여행자를 대상으로 하므로, 여행업자는 계약의 내용을 미리 정하여 두고 획일적으로 계약을 체결하는 것이 불가피합니다. 여행자 개개인을 고려한 개별 계약서를 작성하기 보다는 미리 일방적으로 정한 전형적인 계약서, 즉 약관의 형식에 의하여 계약을 체결하게 됩니다. 여행업자가 그 거래상의 지위를 남용하여 불공정하게 작성할 우려가 있으므로 그와 같은 경우 계약의 효력을 부인하는 등 다양한 규제를 받게 됩니다.

약관의 규제에 관한 법률 제3조는 「사업자는 계약체결에 있어서 고객에게 약관의 내용을 계약의 종류에 따라 일반적으로 예상되는 방법으로 명시하고 고객이 요구할 때에는 당해 약관의 사본을 고객에게 교부하여 이를 알 수 있도록 하여야 한다」고 정하고 있고,

공정거래위원회가 승인한 국외여행 표준약관 제18조도 여행업자는 계약서에 정하여져 있는 중요한 내용 및 그 변경사항을 여행자가 이해할 수 있도록 설명하여야 한다고 규정하고 있습니다.

이와 같은 명시·설명의무에 위반하여 계약이 체결되었다면 그 약관의 내용을 계약의 내용으로 주장할 수 없습니다. 약관의 명시·설명의무가 인정되는 것은 상대방인 고객이 알 수 없는 가운데 약관에 정하여진 중요한 사항이 계약내용으로 되어 고객이 예상하지 못한 불이익을 받게 되는 것을 피하고자 하는 데 그 취지가 있기 때문에 그러한 설명이 없다 하더라도 계약자가 이를 충분히 잘 알고 있었다고 인정되는 경우에는 위와 같은 명시·설명이 없었다는 이유를 들어 약관의 효력을 배제할 수 없습니다.

여행계약은 여행계약서, 여행약관, 여행일정표로 구성되고, 여행일정표에 여행일자별 여행지와 관광내용, 교통수단, 쇼핑횟수, 숙박장소, 식사 등 여행실시일정 및 여행사 제공 서비스 내용과 여행자 유의사항이 기재되어 있는데, 모두 여행계약에 해당한다고 보아야 합니다.

### **3. 손해배상 책임 범위**

국외여행 표준약관 제14조 (손해배상)

- ① 여행업자는 현지여행업자 등의 고의 또는 과실로 여행자에게 손해를 가한 경우 당사는 여행자에게 손해를 배상하여야 한다.
- ② 여행업자의 귀책사유로 여행자의 국외여행에 필요한 여권, 사증, 재입국 허가 또는 각종 증명서 등을 취득하지 못하여 여행자의 여행일정에 차질이 생긴 경우 당사는 여행자로부터 절차대행을 위하여 받은 금액 전부 및 그 금액의 100% 상당액을 여행자에게 배상하여야 한다.
- ③ 여행업자는 항공기, 기차, 선박 등 교통기관의 연발착 또는 교통체증 등으로 인하여 여행자가 입은 손해를 배상하여야 합니다. 단, 당사가 고의 또는 과실이 없음을 입증한 때에는 그러하지 아니한다.
- ④ 여행업자는 자기나 그 사용인이 여행자의 수하물 수령, 인도, 보관 등에 관하여 주의를 해태하지 아니하였음을 증명하지 아니하면 여행자의 수하물 멸실, 훼손 또는 연착으로 인한 손해를 배상할 책임을 면하지 못한다.

또한, 여행업자는 책임 있는 사유로 여행자의 국외여행에 필요한 여권, 사증, 재입국 허가 또는 각종 증명서 등을 취득하지 못하여 여행자의 여행일정에 차질이 생긴 경우 여행

자로부터 절차대행을 위하여 받은 금액 전부 및 그 금액의 100% 상당액을 배상하여야 하고, 항공기, 기차, 선박 등 교통기관의 연발착 또는 교통체증 등으로 인하여 여행자가 손해를 입은 경우 이를 배상하여야 하며(여행업자의 고의, 과실이 없는 경우 제외), 자기나 그 사용인이 여행자의 수하물 수령, 인도, 보관 등에 관하여 주의를 게을리 하지 않았음을 증명하지 아니하면 여행자의 수하물 멸실, 훼손 또는 연착으로 인한 손해를 배상할 책임을 면하지 못합니다.

최근 사례로 패키지 여행 중 투숙한 호텔의 베란다문의 잠금장치 고장으로 안에서 잠그더라도 밖에 열린 상황에서 소지품과 돈을 도난당한 사건에서, 법원은 여행업자의 안전배려위무를 위반한 책임을 인정하고, 여행업자에게 여행자의 손해(80%)를 배상하라고 판결하였습니다.

Global 기업법무, 국제계약, 계약분쟁, 무역분쟁, 손해배상, Claim, License, 비용절감

---

T. 02-591-0657 E. [kkh@kasanlaw.com](mailto:kkh@kasanlaw.com) H. [www.kasanlaw.com](http://www.kasanlaw.com)