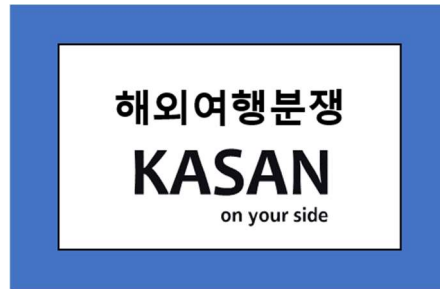


[해외여행분쟁] 불가항력 상황으로 여행 불가능 + 여행사의 책임: 서울중앙지방법원

2012. 5. 30. 선고 2011가단387155 판결



여행자 갑 등이 일반여행업 등을 영위하는 여행사 을 주식회사와 '이집트 일주 7일'이라는 기획여행상품에 관한 계약을 체결하고 이집트 각지를 여행하고자 하였으나, 격렬한 반정부 시위에 따른 정국불안으로 현지 공항에서 입국 거절을 통보받고 귀국하게 되자 여행사 을 회사를 상대로 손해배상을 구한 사안에서, 제반 사정에 비추어 을 회사는 갑 등에게 신변 안전과 관련된 정보나 여행지 변경 가능성에 관한 정보를 제대로 제공하지 않았고, 여행 출발을 전후하여 여행계약이 정상적으로 진행되기 어려울 것이라는 사정을 충분히 예상할 수 있었음에도 신속한 여행중단조치를 취하지 않은 채 여행을 강행함으로써 여행 실행과정상 충실의무를 이행하지 않았으므로, 갑 등이 입은 손해를 배상할 책임이 있다고 한 사례.

## 1. 사안의 개요

'이집트 일주 7일' 기획여행계약 체결 + 출국하여 두바이 공항 도착 + 이집트 룩소르 공항 이동 BUT 룩소르 공항에 도착한 비행기 안에서 이집트 당국이 한국인 관광객의 입국을 승인할 수 없다고 통보한 사실 듣고, 2시간 가량 비행기 안에서 대기하다가 비행기가 두바이 공항으로 회항 + 여행사에서 마련한 두바이 시내관광을 하고 귀국한 사안

## 2. 쟁점 - 여행사의 불가항력 및 면책 주장

여행사는 룩소르 공항에서의 입국 거절은 전혀 예상할 수 없었던 불가항력인 사유이므로 이 사건 여행계약이 정상적으로 이행되지 않은 데 귀책사유가 없다고 주장

## 3. 법원 판단요지

가. 여행사의 손해배상책임의 발생에 관한 판단

① 여행사 피고는 이 사건 여행계약의 중요한 내용 변경사항에 대한 설명의무를 이행하지 않았고, ② 여행 출발을 전후하여 이 사건 여행계약이 정상적으로 진행되기 어려울 것이라는 사정을 충분히 예상할 수 있었음에도 신속한 여행중단조치를 취하지 않은 채 여행을 강행함으로써 여행업자의 여행 실행과정에서의 충실의무를 제대로 이행하지 않았다고 각 인정되므로, 피고는 원고들에게 이 사건 여행계약에 따른 의무 불이행을 이유로 원고들이 입은 각 손해를 배상할 책임이 있다.

(1) 설명의무 미이행에 대하여

일반적인 여행자라면 자신의 신변 안전을 걱정하면서 여행을 강행할 사람은 없다. 여행의 목적 달성 역시 신변 안전의 전제에서 가능한 것이다. 따라서 여행업자로서는 여행자의 안전을 최우선으로 배려하여야 한다. 특히 원고들과 같이 피고를 믿고 '7일간 여행에 한 사람당 2,260,000원 이상 고액의 여행요금'을 기꺼이 지급하면서 기획여행에 참가하는 경우에는, 여행자들의 안전 확보를 위하여 필요한 정보를 더욱 세심하게 수집하고 출발 전에 안전과 관련된 중요한 정보를 여행자에게 상세히 설명함으로써 여행자가 여행 개시 여부를 신중히 판단할 수 있도록 하여야 한다.

이 사건의 경우 출발 예정일 이전부터 연일 격렬한 반정부 시위가 이어지고 있었고, 무

장 경찰과 군 병력까지 시위 진압에 투입되어 시위대와 충돌 과정에서 다수 사상자가 발생하고 있었다. 또한 출발 예정일 전날에는 '분노의 금요일'이라고 불릴 만큼 사상 최대의 반정부 시위가 발생하여 최소 20명 이상이 사망하는 등 시위와 그에 따른 이집트 정국의 혼란을 가중되고 있었다. 이로 인하여 카이로 공항의 경우 일시적으로 폐쇄되기도 하였고, 룩소르 공항 역시 비행기 이착륙이 지연되기도 하였다.

이와 같은 여행지의 상황 전개는 '독자적으로 안전 확보에 어려움을 겪을 수밖에 없는' 외국인 여행자들에게는 매우 위협적인 상황으로, 여행자보다 우월적인 정보망을 보유한 피고로서는 파악된 정보 중에서 여행자의 안전과 관련된 정보들을 취사선택하여 여행자에게 제공하였어야 한다.

그런데 피고는 일부 원고들이 개별적으로 취득한 여행지의 상황을 바탕으로 이 사건 여행계약이 제대로 이행될 수 있는지 문의하였음에도, "이 사건 여행계약이 정상적으로 진행되는 데 아무런 지장이 없다."라고 장담하였을 뿐 원고들에게 신변 안전에 관련된 중요한 정보들을 제공하려고 노력한 흔적은 어디에서도 찾아볼 수 없었다.

이에 대하여 피고는, ① 룩소르는 시위 발생 지역인 이집트 북부와는 상당한 거리가 있었

고, ② 무바라크 집권 기간에 많은 시위·소요가 있었지만, 그동안 한국인 기획관광 여행객의 입국을 거부한 적은 없었으며, ③ 여행경보제도는 참고사항에 불과하고 여행 현실과 정확하게 들어맞는 것은 아니었으므로 입국 거부라는 극단적인 사태를 전혀 예측할 수 없었다고 주장한다.

그러나 위와 같은 여행지의 상황 전개는 입국거부라는 행정 절차적인 문제에 국한되는 것이 아니라 여행자의 신변 안전과 직결되는 문제였다. 이 사건의 경우 만일 입국은 허용되었으나 그 후의 사태 악화로 여행지에서 고립되거나 출국이 봉쇄되어 버린다면 여행자들이 심각한 위험에 노출될 수 있었기 때문이다. 따라서 피고의 주장대로 현지 상황을 제대로 파악하지 못하고 있었다면 이는 여행자의 안전을 확보하기 위한 노력을 게을리한 것이고, 파악한 상황으로도 예전의 관행 등에 비추어 대수롭지 않게 생각하였다면 타성에 젖어 여행자의 안전을 도외시한 행동으로 보지 않을 수 없다.

## (2) 중요 경로 변경 가능성과 관련된 판단 자료의 미제공

여행자가 여행업자가 만든 기획여행 상품을 선택함에 있어 예정된 여행지는 매우 중요한 사항으로 기획여행계약의 체결 여부나 금액을 결정하는 데 매우 중요한 요소이므로, 이를 출발 전에 변경하거나 변경 가능성이 있을 경우 그 정보는 신속하게 여행자에게 제공

되어야 한다.

이 사건 여행계약에서 카이로 여행은 비중이 매우 큰 여행지이고, 원고들이 이 사건 여행계약을 체결하는 데 있어서도 중요한 고려요소가 되었을 것은 자명하다. 만일 피고의 주장과 같이 애초부터 카이로 여행 일정이 원활하게 진행되기 어려울 경우 카이로를 대신하여 이집트 남부의 대체 관광지를 여행한 후 룩소르 공항을 통하여 한국으로 되돌아오는 방안을 마련하고 있었다면 당연히 이와 같은 정보는 신속하게 원고들에게 제공되어야 했다.

그러나 앞에서 본 바와 같이 이와 같은 정보를 자발적으로 제공한 흔적도 전혀 엿보이지 않는다.

### (3) 소결론

결국 피고가 원고들의 신변 안전과 관련된 정보나 여행지 변경 가능성에 대한 정보를 제대로 제공하지 않고 이 사건 여행계약이 정상적으로 진행될 수 있을 것처럼 장담한 것은, 피고가 이미 비용을 들여 준비한 것이 무위로 돌아가는 것을 방지하기 위하여 원고들이 약관 내용 제13조 제1항 제2호, 제15조 제2항 제2호 (가)목에 따라 손해배상 없이 이 사

건 여행계약을 해제할 기회를 봉쇄한 것으로 평가된다.

#### 나. 손해배상책임의 범위에 관한 판단

여행사 피고가 배상하여야 할 손해의 범위는 “만일 피고의 의무위반행위가 없었더라면 원고들이 부담하지 않았을 여행요금”이라고 할 것이고, 앞에서 본 바와 같이 설명의무 미이행이 없었다면 원고들이 약관 내용 제13조 제1항 제2호, 제15조 제2항 제2호 (가)목에 따라 별도의 손해배상 없이 이 사건 여행계약을 해제할 수 있었으므로 이 사건 여행계약에 따라 지급한 여행요금 전액이 손해가 되고, 신속한 여행중단조치 미이행이 없었던 입지 않았을 손해액은 위 여행요금 전액을 넘지는 않는다.

이에 대하여 원고들은, ① 피고의 귀책사유로 국외여행에 필요한 허가를 받지 못한 경우에 해당하므로, 피고는 약관 내용 제14조 제2항에 따라 여행요금의 배액을 상환하여야 하고, ② 이 사건으로 인하여 원고들은 두려움을 느끼며 오랫동안 비행기 내에서 체류하였고, 피고가 급히 마련한 의미 없는 두바이 시내관광에 참여하면서 일부 여행자가 이탈하는 등 심한 정신적 고통을 겪었으므로, 피고는 원고들에게 한 명당 2,000,000원 상당의

위자료를 지급하여야 한다고 주장하나,

① 이 사건 여행계약에 따른 여행요금이 약관 내용 제14조 제2항이 규정한 '절차 대행을 위하여 받은 금액'이라고 볼 수는 없고, 별도로 이집트 입국을 위한 절차 비용이라는 항목이 포함된 것으로도 보이지 않으며, ② 여행사 피고의 의무 불이행이 이 사건 여행계약에 따른 채무불이행이 될 수는 있을지언정 이를 넘어 불법행위를 구성한다고까지는 보기 어렵고, 이 사건의 진행 경위로 볼 때 **재산적 손해에 대한 배상으로 회복할 수 없는 정신적 고통을 겪은 정도에 해당한다고 보기도 어렵다.**

한편 피고는, ① 약관 내용 제13조 제1항 제2호, 제2항에 의하여 여행조건 변경 분을 정산하면 되고, ② 약관 내용 제15조 제1항 제1호 (나)목에 의하여 여행업자가 계약을 해제한 경우나 약관 내용 제15조 제3항에 의하여 여행자가 여행 당일 해제 요청한 경우에도 여행요금의 50%만 지급하면 되므로 그 금액을 상회할 수 없다는 취지로 주장하나, 피고가 지적하는 조항들은 모두 여행업자인 피고의 귀책사유가 없는 경우를 전제로 하는 것이므로 이 사건에 적용될 수 없다.

조사자문, 형사/민사소송, 손해배상, 화해계약, 합의, 공탁 등 One-Stop 대응

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