

<별표 II>

품 목 별 해 결 기 준

31. 여행업(2개 업종)

국 외 여 행(1-2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 여행취소로 인한 피해 - 여행사의 귀책사유로 여행사가 취소하는 경우 .여행개시 30일전까지(~30) 통보 시 .여행개시 20일전까지(29 ~ 20) 통보 시 .여행개시 10일전까지(19~ 10) 통보 시 .여행개시 8일전까지(9~ 8) 통보 시 .여행개시 1일전까지(7~ 1) 통보 시 .여행 당일 통보 시 - 여행자의 여행계약 해제 요청이 있는 경우 .여행개시 30일전까지(~30) 통보 시 .여행개시 20일전까지(29~ 20) 통보 시 .여행개시 10일전까지(19~ 10) 통보 시 .여행개시 8일전까지(9~ 8) 통보 시 .여행개시 1일전까지(7~ 1) 통보 시 .여행 당일 통보 시 - 여행참가자 수의 미달로 여행개시 7일전까지 여행계약 해제 통지 시 - 여행참가자 수의 미달로 인한 여행 개시 7일전 까지 통지 기일 미준수 .여행개시 1일전까지 통지 시 .여행출발 당일 통지 시 - 천재지변, 전란, 정부의 명령, 운송·숙박기관 등의 파업·휴업 등으로 여행의 목적을 달성할 수 없는 사유로 취소하는 경우	○ 여행자가 입은 손해배상 ○ 계약금 환급 ○ 여행요금의 10% 배상 ○ 여행요금의 15% 배상 ○ 여행요금의 20% 배상 ○ 여행요금의 30% 배상 ○ 여행요금의 50% 배상 ○ 계약금 환급 ○ 여행요금의 10% 배상 ○ 여행요금의 15% 배상 ○ 여행요금의 20% 배상 ○ 여행요금의 30% 배상 ○ 여행요금의 50% 배상 ○ 계약금 환급 ○ 여행요금의 30% 배상 ○ 여행요금의 50% 배상 ○ 계약금 환급	
2) 여행사의 계약조건 위반으로 인한 피해(여행후)	○ 신체 손상이 없을 때 최대 여행대금 범위내에서 배상 ○ 신체손상 시 위자료, 치료비, 휴업손해 등 배상	
3) 여행계약의 이행에 있어 여행종사자의 고의 또는 과실로 여행자에게 손해를 끼쳤을 경우	○ 여행자가 입은 손해배상	

국 외 여 행(2-2)

분쟁 유형	해결 기준	비고
4) 여행 출발 이후 소비자와 사업자의 귀책사유 없이 당초 계약과 달리 이행되지 않은 일정이 있는 경우	○ 사업자는 이행되지 않은 일정에 해당하는 금액을 소비자에게 환급	* 단, 사업자가 이미 비용을 지급하고 환급받지 못하였음을 소비자에게 입증하는 경우와 별도의 비용 지출이 없음을 입증하는 경우는 제외함.
5) 여행 출발 이후 당초 계획과 다른 일정으로 대체되는 경우 - 당초 일정의 소요 비용보다 대체 일정의 소요 비용이 적게 든 경우	○ 사업자는 그 차액을 소비자에게 환급	