

EU, 항공여객 권리 규정 전면 개편으로 이용자 보호와 소비자 권익 강화

해당국가	EU	기관(기업)	유럽집행위원회	동향분야	정책	국토교통 기술분류	항공교통
------	----	--------	---------	------	----	--------------	------

□ EU는 항공여객 권리 규정을 20여 년 만에 전면 개편하여 여객 보호 수준을 강화하고, 규정 적용기준과 법적 명확성을 높이는 방향으로 제도를 정비

- 결항·지연 보상체계를 유지하는 가운데 운항 차질 발생 시 정보 제공 의무를 강화하여 여객의 권리 행사와 보상 청구 절차를 보다 쉽게 이용할 수 있도록 제도를 개선
 - 결항 또는 3시간 이상 지연이 발생하면 운항거리별 보상기준(1,500km 미만 250유로, 1,500~3,500km 400유로, 3,500km 초과 600유로)을 유지하여 기존 여객 보호 수준을 지속
 - 운항 차질 발생 시 항공사가 96시간 이내 여객에게 권리와 보상 청구 절차를 안내하도록 의무화하여 정보 접근성과 권리 행사 편의성을 제고
- 면책 사유와 적용기준을 명확히 규정하여 회원국 간 규정 해석의 차이를 줄이고, EU 전역의 일관된 여객 권리 보호체계를 마련
 - 회원국별 해석 차이가 있었던 예외적 면책 사유를 목록화하고 적용기준을 구체화하여, 여객과 항공사의 법적 예측가능성과 규정 적용의 일관성을 강화
 - 2013년 개정안 제안 이후 유럽사법재판소 판례와 회원국 간 협의 결과를 반영한 정치적 합의를 도출하여 항공여객 권리 규정의 최종 개편 절차를 추진

□ 항공권 요금 정보의 투명성을 높이고 노쇼(No-show) 정책을 금지하는 한편, 교통약자 보호를 강화하여 이용자 중심의 항공서비스 체계를 구축

- 항공요금 정보 공개를 확대하고 노쇼(No-show) 정책을 금지하여 소비자의 알 권리와 공정한 항공서비스 이용 환경을 강화
 - 기내 수하물 요금을 포함한 항공요금 정보를 표준화하여 항공사와 예약 플랫폼 간 가격 및 서비스 조건 비교를 용이하게 개선
 - 왕복 항공권의 노쇼(No-show) 정책을 금지하여 출발편 미탑승을 이유로 귀국편 예약을 취소하거나 추가 수수료를 부과하지 못하도록 규정
- 기존 적용 범위를 유지하면서 교통약자 지원과 이용 편의를 확대하고, 이용자 보호와 제도 운영의 신뢰성을 강화
 - 적용 대상은 기존과 동일하게 EU 출발 항공편 및 EU 항공사가 운항하는 EU 도착 항공편으로 유지하고, 'EU 여객 권리' 표시 제도를 도입
 - 장애인과 교통약자에 대한 운항 차질 시 지원을 확대하고, 휠체어 등 필수 이동보조기구의 안전한 운송과 보호를 강화하여 이용 편의와 이동권을 실질적으로 보장

※ 출처 : 유럽 집행위원회(2026.06), Commission welcomes landmark agreement on revised air passenger rights
 유럽이사회(2026.06), Air passenger rights: Council and European Parliament reach political agreement;
 유럽의회(2026.06), Air passenger rights: Parliament and Council strike deal on new rules