

코로나19: 여행 행사 교역의 지장



코로나19 바이러스는 여행 교역 행사에 지장을 주면서 소비자와 업체 모두에게 큰 영향을 미치고 있습니다. 이런 상황에서 자신의 권리와 의무가 무엇인지 궁금해 하는 사람들이 많아졌습니다.

본 팩트 시트에 이 같은 상황에 적용되는 법리 몇 가지를 요약해 놓았습니다. 통상위원회는 업체와 소비자가 법리를 적용할 때 각각 처한 상황을 고려하면서 서로를 공정하게 대할 것을 촉구합니다.

업체는 소비자의 환불 권리나 소비자가 지불한 금액을 기업이 보유하는 권한에 대해 소비자를 호도해서는 안 됩니다. 소비자 권리에 대해 소비자를 호도하는 것은 공정거래법 위반이 될 수 있습니다.

각 당사자의 권리나 의무를 결정짓는 주요 요소는 예약 또는 거래 시점에 합의했던 약관입니다.

여행자 보험에 가입한 소비자는 해당 상황이 보험 보장 범위에 포함되는지 보험회사에 문의해야 합니다.

업체나 계약에 따라 소비자가 환불이나 크레딧을 선택할 수 있다면 자신에게 가장 적합한 옵션이 무엇인지 고려해야 합니다. 현지 업체를 지원하고자 환불보다는 크레딧을 선택하는 소비자가 있을 수도 있습니다. 그러나 소비자는 크레딧은 해당 업체의 사업 연속성에 따라 달라질 수 있으므로 환불보다 위험성이 더 클 수도 있다는 것을 염두에 두어야 합니다.

본 팩트 시트는 뉴질랜드 법률이 적용되는 예약 및 거래를 다룹니다. 해외 웹사이트, 항공사 또는 제공업체에서 체결한 예약 건은 다른 나라의 법률이 적용될 수 있습니다.



일반 지침

일반적으로 여행이나 행사가 진행될 수 없을 때 환불 또는 크레딧에 관한 소비자의 법적 자격은 티켓이나 예약 약관에 의해 결정됩니다. 환불권이 있는 계약이 있는가 하면, 크레딧 제공을 명시하고 소비자가 나중에 다시 예약할 수 있도록 하거나 행사를 다른 시기에 개최하는 계약이 있을 수 있습니다. 물품 또는 서비스 공급 계약의 경우, 해당 물품이나 서비스를 예정대로 제공할 수 없을 때 어떤 일이 발생하는지 명시하고 있을 수 있습니다.

소비자는 계약 약관을 검토할 때 인력으로는 어찌할 수 없는 사건(불가항력 사건이라고도 부름)이 발생했을 때나 계약 이행이 “좌절”되었을 때 처리가 어떻게 되는지 명시하고 있는 조항을 찾아봐야 합니다. 어떤 계약에는 팬데믹(전 세계적인 전염병)이 구체적으로 언급되어 있을 수 있습니다.

계약마다 상황이 다를 수 있기 때문에 소비자와 업체는 일반 법리를 고려하는 동시에 구체적인 입지를 파악하기 위해 법적 자문을 할 수도 있습니다. 우리는 업체와 소비자가 자신들이 처한 상황에 가장 적합한 해결책을 찾아내기 위해 함께 논의하는 것 역시 권장합니다.

계약 이행이 “좌절”되는 것은 언제인가?

양 당사자의 과실이 아니라 계약을 이행하는 상황이 계약에서 고려한 것과는 급격히 달라져 계약 이행이 불가능해지면 그 계약의 이행은 좌절됩니다.

계약 이행이 어려워지거나 비용이 많이 들거나 불편해지는 것이 아니라 이행 자체가 불가능한 상태여야 합니다.

2020년 3월 말 뉴질랜드 정부가 광범위한 제한 및 봉쇄 조치를 발표하면서 비필수 업체의 영업을 금지되고, 소비자는 꼭 필요한 경우가 아니면 집 밖에 나오는 것이 금지되었습니다. 전 세계적으로 유사한 제한 조치를 취하는 국가가 많아졌습니다.

이러한 상황에서는 정부의 제한 조치처럼 양 당사자의 통제 범위 밖에 있는 사건으로 인해 일부 계약의 이행이 불가능해질 것이며, 이는 계약 이행이 좌절되리라는 것을 의미합니다.

계약 이행이 “좌절”되면 2017 계약 및 상업에 관한 법률(**CCL법**)이 적용됩니다. CCL법에 따라 양 당사자가 합의한 약관에 이행 좌절 관련 조항이 있는 경우 그에 따라 후속 조치가 결정됩니다. 또한 CCL법은 계약에 이행 좌절 관련 조치 내용이 명시되어 있지 않은 경우에 소비자는 환불을 받을 권리가 있으나, 업체가 계약 이행 좌절일 이전에 계약으로 발생한 합리적인 비용과 간접비(여기서는 “**판공비**”로 표기)를 보유할 수도 있다고 명시하고 있습니다.

CCL법에 따라 소비자는 미지불 상태의 금액을 업체에 지불할 의무가 없습니다. 합리적으로 봤을 때 업체 자신도 물품 또는 서비스 제공이 가능하다고 믿지 않는 상황에서 지불을 요구하거나 수락하는 것은 공정거래법 위반이 될 수 있습니다. 소비자에게 지불 의무가 없는 금액을 지불해야 한다고 주장하는 것 역시 공정거래법 위반이 될 수 있습니다.

통상위원회에서는 가능성이 희박하다고 보고 있지만, 계약 이행 좌절 시 대책이 되는 표준소비자계약 조건은 공정거래법 목적을 위해 “불공정한 계약 조건”이 될 수도 있습니다. 표준소비자계약 조건이 “불공정”(공정거래법상 좁은 의미)할 수 있는 상황에는 소비자가 통제할 수 없는 사건에서 소비자에게 불균형적으로 분리하거나 가혹한 결과가 발생하는 경우가 포함됩니다.

정부의 제한 조치 발표 전에 취소된 계약

소비자에게 일어나는 결과는 소비자나 업체가 정부의 제한 조치가 시행되기 전에 계약을 취소한 상황에 따라 다를 수 있습니다. 이런저런 이유로 계약 이행이 불가능해지리라 예상하고 계약을 취소한 계약 당사자도 있을 것입니다. 계약 이행이 좌절된 것인지 취소된 것인지가 법에서는 관건이 됩니다. 여전히 계약 이행이 가능한 때에 계약을 취소했다면 다른 조치가 적용될 수 있기 때문입니다.

이행이 좌절된 계약의 경우, 소비자는 CCL법에 따라 환불을 받습니다.

계약이 취소된 경우, 계약을 취소한 소비자는 대개 환불 받을 자격이 되지 못하며 계약에 따라 비용을 지불해야 할 수도 있습니다. 그러나 이는 계약 조건에 명시된 취소 약관에 따라 다릅니다.

대부분의 계약은 일방의 당사자가 계약을 취소했을 때의 법적인 결과를 명시합니다. 그 외는 CCL법에 따라 결정됩니다.

정부의 제한 조치 때문에 계약 이행이 좌절될 확률이 높다고 예상되는 상황에서 계약을 취소한 경우에는 취소 약관 대신 계약 이행 좌절 법률이 적용되는 것도 가능합니다.

정부가 제한 조치 명령을 내릴 확률이 높지 않았을 때 계약이 먼저 취소된 경우에는 취소 약관이 적용될 가능성이 높습니다.

정부의 제한 조치로 인해 계약 이행이 좌절되기 전 계약을 취소한 소비자와 업체는 구체적인 입장 확인을 위해 법적 자문을 하고 싶을 수도 있습니다. 우리는 업체와 소비자가 자신들이 처한 상황에 가장 적합한 해결책을 찾아내기 위해 함께 논의하는 것 역시 권장합니다.

여행에 관해 자주 묻는 질문

질문: 봉쇄 조치 동안 뉴질랜드에 예약한 숙소가 있습니다. 업체는 환불이나 크레딧 제공 및 날짜 변경도 허용하지 않습니다. 이래도 되는 건가요?

답변: 예약 약관을 확인해보셔야 합니다. 계약에 환불이나 크레딧이 언급되어 있으면 받으실 수 있습니다.

계약 이행 좌절 관련 조항이 계약에 없는 경우, 업체는 판공비를 제외한 금액을 환불해줄 의무가 있습니다.

양 당사자 모두 여행 예약일을 다른 날짜로 바꿀 의향이 있는 건 흔한 일입니다. 그러나 이러한 논의는 여행 제한과 관련된 상황이 보다 분명해졌을 때 이루어져야 진행할 수 있습니다. 당사자들은 선의를 갖고 서로를 대해야 하며 서로에게 공정한 결과가 나오도록 노력해야 합니다.

질문: 항공사에서 12개월간 유효한 크레딧을 제공했습니다. 제가 환불을 받고 싶다면 환불 받을 수 있나요?

답변: 항공권 약관(운송 약관)에 바이러스로 인한 비행 취소 시 관련 대책이 명시되어 있을 것입니다. 특정 기간 내 이용할 수 있도록 항공권 금액을 크레딧으로 제공하는 경우가 많습니다. 소비자가 환불 받을 수 있는 경우도 있지만 이는 항공권 조건에 따라 다릅니다.

드물긴 하나 항공권 약관에 관련 대책이 명시되어 있지 않은 경우, 소비자는 CCL법에 따라 환불 받을 수 있는 권리가 있습니다.

1990 민간항공법에 구제책이 명시되어 있는지 문의하시는 분들이 있었으나, 우리는 그렇지 않다고 생각합니다. 항공사는 지연에 따른 손해를 책임지지만, 항공사가 법적 지시를 따르고 있거나 비행을 불가능하게 만드는 외부 사건이 있는 경우 그 책임은 제외됩니다.

해외 여행은 항공사 소속 국가에 따라 다른 법률(및 약관)이 적용되므로 다른 구제 조치가 시행될 수 있습니다.

질문: 제3자(여행사 또는 익스피디아 같은 웹사이트)를 통해 예약했으며 현재는 봉쇄 조치로 인해 방문할 수 없는 상황입니다. 업체로부터 크레딧이나 환불을 못 받을까요?

답변: 예약 약관을 확인해보셔야 합니다. 환불을 받을 수 있는 약관이 있을 수도 있고 크레딧을 제공한다는 계약이 있을 수도 있습니다.

계약에 뉴질랜드 법률이 적용되고, 계약에 서비스 이행 불능 시 대책에 관한 조건이 없는 경우, 해당 업체는 판공비를 제외한 금액을 환불해줘야 합니다.

여행자 보험에 가입하신 경우는 보험회사에 관련 상황에 대한 보상 여부 또한 확인해보셔야 합니다.

질문: 원래 약관에서는 환불을 받을 수 있다고 되어 있었지만 업체가 정책을 바꿔 이제는 크레딧만 받을 수 있다고 합니다. 이래도 되는 건가요?

답변: 보통 업체는 소비자와 합의하지 않는 한 계약 조건을 변경할 수 없습니다.

항공권 구매 또는 예약 당시 약관에 따라 소비자에게 환불 받을 권리가 있었다면, 업체는 환불 거절을 위해 나중에 해당 조건을 변경해서는 안 됩니다.

또한 업체는 소비자의 계약상 권리를 부인하는 정책을 법적으로 만들 수 없으며 소비자에게 소비자 권리를 잘못 전달한 경우 공정거래법 위반이 될 수 있습니다.

행사 관련 자주 묻는 질문

질문: 봉쇄 조치 및 국경 제한 때문에 콘서트(쇼) 티켓을 취소했습니다. 환불 받을 수 있을까요?

답변: 대부분의 경우 행사 티켓 약관에 따라 크레딧이나 바우처 같은 구제조치나 환불이 이루어집니다. 약관에 따라 환불 받을 수 있는 경우, 업체가 나중에 소비자의 환불을 거절하기 위해 해당 조건을 변경하는 것은 허용되지 않습니다.

계약에 뉴질랜드 법률이 적용되고, 계약에 서비스 이행 불능 시 대책에 관한 조건이 없는 경우, 해당 업체는 판공비를 제외한 금액을 환불해줘야 합니다.

질문: 행사 티켓이 있는데 행사가 ‘연기’는 되었지만 언제인지 아직 발표가 되지 않았습니다. 해당측에서 일정이 새로 잡힐 때까지 제 돈을 묶어두고 있습니다. 환불을 요청할 수 있을까요?

답변: 계약 조건에 따라 다릅니다. 계약에 서비스 이행 불능 시 조치 관련 조항이 있는 상태에서 일정이 새로 잡힐 때까지 티켓 지불액 보유가 허용하는 경우 해당 조건이 적용됩니다. 기획사는 일정이 새로 잡힐 때까지 티켓 가격을 보유할 수 있게 됩니다.

그러나 계약서에서 기획사가 새로운 일정을 잡아야 한다는 조치를 의무화하고 있지 않아 기획사가 티켓 금액을 무기한적으로 보유하고 있는 경우는 공정거래법에 따라 “불공정한 계약 조건”이 될 수 있습니다.

계약에 서비스 이행 불능 시 대책에 관한 조항이 없는 경우, 해당 업체는 판공비를 제외한 금액을 환불해줘야 합니다.

레저 멤버십 관련 자주 묻는 질문

헬스장, 골프장, 수영장 같은 레저시설은 봉쇄 조치 동안 영업 중지 명령을 받았습니다. 체육, 수영, 음악 수업 등 방과 후 활동 역시 중단을 해야 했습니다. 소비자도 “꼭 필요하지 않은” 활동으로 집 밖에 나가는 것이 금지되었습니다. 이런 상황에서 많은 사람들이 멤버십에 관해 궁금해 하고 있습니다.

질문: 회원은 멤버십 요금을 계속 납부해야 하나요?

답변: 회원은 멤버십 계약 약관을 확인해봐야 합니다. 계약 당사자들이 통제할 수 없는 이유로 서비스 제공이 불가능할 경우에 관한 대책 관련 조항이 있는지 찾아보시기 바랍니다.

계약 이행 좌절 또는 서비스 제공 불능 시 조항이 없는 경우에는 CCL법이 적용되며, 회원은 CCL법에 따라 서비스를 받지 못하는 기간에 요금 납부를 중단할 수 있습니다.

공정거래법에 따라 업체가 정해진 시기에 서비스를 제공한다고 믿을 수 있는 합리적인 근거가 없는 상태에서 요금 납부를 요구하거나 받는 것은 금지되어 있습니다.

업체는 봉쇄 조치 동안 제공할 수 없는 서비스에 대해 고객에게 과금해서는 안 됩니다. 마찬가지로 소비자는 제공되지 않는 서비스에 대해 정기 요금을 계속 지불할 필요가 없습니다.

양 당사자는 서비스를 제공할 수 없는 기간에 대해 관련 사항을 논의해야 하며, 상황이 정상화되면 적용될 멤버십 조건(당시 멤버십 요금 포함)에 대해서도 분명하게 해놓아야 합니다.

질문: 멤버십 요금을 선결제한 경우는 어떻게 되나요?

답변: 멤버십 약관을 확인해보셔야 합니다. 멤버십 제공자측의 서비스 제공 불능 시 대책에 관한 조항을 찾아보시기 바랍니다.

계약에 서비스 이행 불능 시 대책에 관한 조건이 없는 경우, 해당 업체는 판공비를 제외한 금액을 환불해줘야 합니다.

현재 파악한 바로는 많은 기관에서 봉쇄 기간에 멤버십 요금을 부과하고 있지 않으며 “선결제”한 멤버십 기간은 봉쇄 기간만큼 연장하고 있습니다. 업체들이 유연성을 갖고 소비자에게 해결책을 제공하길 권고합니다.

질문: 이미 할인 받은 결제액은 어떻게 되나요?

답변: 정부의 제한 조치로 인해 서비스를 제공할 수 없는 경우, 해당 계약은 이행이 좌절될 가능성이 높습니다.

따라서 결제액 환불 여부는 멤버십 계약 내용에 따라 다릅니다.

향후 계약 이행 좌절 시 이미 결제한 금액의 처리 방법을 명시한 조항이 있는 경우는 해당 약관이 적용됩니다.

계약에 관련 조항이 없는 경우는 CCL법에 따라 서비스가 중단된 기간 만큼 지불 금액에서 판공비를 제한 금액이 회원에게 환불될 수 있습니다.

정부의 제한 조치가 시행된 후 “비필수” 범주에 속하는 업체는 공급이 가능하다고 믿을 만한 합리적인 근거가 없는 서비스에 대해서는 금액을 계속 요구하거나 받아서는 안 됩니다.

질문: 온라인 수업과 서비스를 대신 제공하는 헬스장의 경우 멤버십 요금은 계속 내야 하나요?

답변: 멤버십 약관에 헬스장이 계약한 서비스를 대신해 다른 서비스를 제공해도 된다고 적혀 있는지 확인하시기 바랍니다.

약관에서 대체 서비스를 허용하고 있지 않으며 다른 형태의 서비스는 받고 싶지 않은 경우에 소비자는 벌금 없이 계약을 취소하거나 유예할 수 있습니다.

일부 헬스장은 서비스 이용이 불가능한 기간에 멤버십 유예를 허용하고 있습니다.

양 당사자는 서비스를 제공할 수 없는 기간에 대해 관련 사항을 논의해야 하며, 상황이 정상화되면 적용될 멤버십 조건(당시 멤버십 요금 포함)에 대해서도 분명하게 해놓아야 합니다.

결혼식 관련 자주 묻는 질문

질문: 결혼식이 봉쇄 기간 내 있게 되어 취소할 수 밖에 없었습니다. 예식장에서 계약금을 돌려받을 수 있을까요?

답변: 봉쇄 조치로 인해 결혼식을 올릴 수 없는 경우에는 예식장과의 계약 약관을 확인하시기 바랍니다.

일부 계약은 계약 양 당사자의 잘못이 아닌 이유로 행사가 중단되는 경우를 다루고 있을 수 있습니다. 전액 또는 부분 환불을 받거나 예약 일정을 조정할 수 있는 계약도 있을 수 있습니다.

계약에 서비스 이행 불능 시 대책에 관한 조건이 없는 경우, 해당 업체는 판공비를 제외한 금액을 환불해줘야 합니다.

질문: 결혼식을 취소했습니다. 그래서 이제는 필요하지 않게 됐지만 이미 지불한 물품이나 꽃집, 사진사, 라이브 밴드 같은 서비스 계약금을 제공업체로부터 환불 받을 수 있을까요?

답변: 업체마다 계약이 다를 수 있으므로 각 업체와의 계약 조건을 확인하시기 바랍니다.

일부 계약은 계약 양 당사자의 잘못이 아닌 이유로 행사가 중단되는 경우를 다루고 있을 수 있습니다. 전액 또는 부분 환불을 받거나 나중에 합의된 날짜에 물품/서비스를 제공하도록 일정을 조정할 수 있는 계약이 있을 수도 있습니다.

계약에 서비스 이행 불능 시 대책에 관한 조건이 없는 경우, 해당 업체는 판공비를 제외한 금액을 환불해줘야 합니다. 예를 들어, 음식 공급업체는 환불이나 재사용이 불가능한 일부 식품을 이미 구매했을 수도 있습니다.

법률 미준수 시 불이익

업체가 소비자의 환불 권리나 업체의 지급액 보유 권리에 대해 잘못 알려주거나 오해가 될 만한 설명을 하는 경우는 공정거래법 위반이 될 소지가 높으며 상당한 불이익을 받게 될 수 있습니다. 자세한 내용은 저희 [웹사이트](#)를 확인하십시오.

도움이 필요한 경우

업체가 소비자 권리에 관해 한 설명이 오해의 소지가 있다고 여겨지거나 계약에 불공정한 계약 조건이 있다고 생각되면, 저희 웹사이트에서 [불만 신고 양식](#)을 작성하시거나 0800 943 600번으로 전화해 주시기 바랍니다. 저희에게 계약 약관 사본을 제공해 주셔야 합니다.

업체가 계약 조건을 준수하지 않는다고 생각되시면 분쟁 재판소에 소송을 제기하실 수 있습니다. 자세한 내용은 분쟁 재판소 [웹사이트](#)에서 확인하실 수 있습니다.

여기 나온 정보는 참조용일 뿐입니다. 지역 법률 센터나 변호사로부터 독립적인 법률 상담을 받아보실 수도 있습니다.