

시정명령취소

[서울고법 2020. 5. 20. 2019누38108]



【판시사항】

네덜란드에 주소를 둔 온라인 숙박예약 서비스 플랫폼 사업자인 甲 회사가 자신의 플랫폼에서 검색된 숙소 목록의 '객실 유형' 중 '조건' 또는 '선택사항' 항목에 '환불불가'라는 조건을 게시하여 고객이 환불불가 조항이 기재된 객실을 예약하였다가 취소할 경우 미리 결제한 숙박대금을 환불받지 못하게 한 사실에 대하여, 공정거래위원회가 환불불가 조항이 고객에게 부당하게 과중한 손해배상 의무를 부담시키는 약관 조항이라는 이유로 甲 회사에 해당 조항을 수정하도록 권고하였으나 이를 이행하지 않자 시정권고 불이행으로 다수의 고객에게 피해가 발생하거나 발생할 우려가 현저하다는 이유로 환불불가 조항을 수정 또는 삭제하고 사용을 금지하는 명령을 한 사안에서, 甲 회사는 환불불가 조항과 관련하여 약관의 규제에 관한 법률상 사업자가 아니라는 이유로, 공정거래위원회의 위처분이 위법하다고 한 사례

【판결요지】

네덜란드에 주소를 둔 온라인 숙박예약 서비스 플랫폼 사업자인 甲 회사가 자신의 플랫폼에서 검색된 숙소 목록의 '객실 유형' 중 '조건' 또는 '선택사항' 항목에 '환불불가'라는 조건을 게시하여 고객이 환불불가 조항이 기재된 객실을 예약하였다가 취소할 경우 미리 결제한 숙박대금을 환불받지 못하게 한 사실에 대하여, 공정거래위원회가 환불불가 조항이 고객에게 부당하게 과중한 손해배상 의무를 부담시키는 약관 조항이라는 이유로 甲 회사에 해당 조항을 수정하도록 권고하였으나 이를 이행하지 않자 시정권고 불이행으로 다수의 고객에게 피해가 발생하거나 발생할 우려가 현저하다는 이유로 환불불가 조항을 수정 또는 삭제하고 사용을 금지하는 명령을 한 사안이다. 甲 회사가 국내에 영업소를 두고 있지 않더라도 국내 소비자를 대상으로 한국어로 된 플랫폼을 운영하고 국내 인터넷 검색포털 사이트 광고를 통해 영업활동을 하며 숙박업체는 甲 회사를 통해 국내에서 광고 등 영업활동을 하고 대한민국의 소비자가 국내에서 甲 회사의 플랫폼을 이용하여 계약체결에 필요한 행위를 하고 있으므로 플랫폼 이용계약 및 숙박계약은 국제사법 제27조의 보호대상이 되는 '소비자계약'에 해당하여 강행규정인 약관의 규제에 관한 법률(이하 '약관법'이라 한다)의 적용을 받고, 환불불가 조항은 고객의 입장에서 볼 때 계약의 상대 당사자인 사업자에 의하여 일방적으로 작성된 점, 甲 회사의 플랫폼에 접속하여 숙박상품을 선택한 다수의 불특정 고객들과 계약을 체결하기 위해 게시된 점, 일정한 형식으로 미리 마련되어 있는 점 등을 종합하면 약관법상의 약관에 해당하지만, 甲 회사가 약관법 제2조 제2호에서 정한 사업자가 되기 위해서는 고객이 숙박을 위해 체결한 계약의 한쪽 당사자여야 하고, 고객에게 자신의 약관을 위 계약의 내용으로 할 것을 제안하는 자여야 하는데, 甲 회사가 숙박업체와 체결한 숙박시설 등록계약, 고객과 체결한 플랫폼 이용계약, 고객과 숙박업체가 체결한 숙박계약의 내용 및 취지, 甲 회사가 예약 과정에서 고객에게 고지한 내용, 숙박예약의 거래 방법, 숙박조건을 결정하고 숙박 서비스를 제공하며 숙박대금을 수령하는 주체가 모두 숙박업체인 점, 환불불가로 인한 손해배상 예정금의 귀속주체도 숙박업체인 점 등을 종합하면, 환불불가 조항은 숙박계약에 포함되는 내용이고 숙박계약의 당사자는 숙박업체와 고객이므로 甲 회사는 숙박계약의 한쪽 당사자에 해당하지 않고, 환불불가 조항을 숙박조건에 포함시킬지 여부는 숙박업체가 결정하므로 환불불가 조항은 숙박업체의 약관이지 甲 회사의 약관이라고 보기 어려워 甲 회

사는 고객에게 자신의 약관으로서 환불불가 조항을 제안하는 자라고 볼 수도 없으므로 甲 회사는 환불불가 조항과 관련하여 약관법상 사업자가 아니라는 이유로, 공정거래위원회의 위 처분이 위법하다고 한 사례이다.

【참조조문】

약관의 규제에 관한 법률 제2조 제2호, 제8조, 제17조, 제17조의2 제1항, 제2항 제6호, 국제사법 제27조 제1항

【전문】

【원 고】 부킹닷컴 비브이 (소송대리인 변호사 김의환 외 3인)

【피 고】 공정거래위원회 (소송대리인 변호사 김설이)

【변론종결】2020. 4. 1.

【주문】

】

1. 피고가 2019. 2. 11. 의결 제2019-032호로 원고에게 한 [별지 1] 기재 시정명령을 취소한다.
2. 소송비용은 피고가 부담한다.

【청구취지】 주문 기재와 같다.

【이유】

】 1. 처분의 경위

가. 원고의 지위

원고는 자신의 인터넷 홈페이지(홈페이지 주소 생략)이나 모바일 애플리케이션(이하 '플랫폼'이라 한다)을 통해 세계 각국의 숙박업체와 숙박업체를 이용하려는 고객(이하 '고객'이라 한다)에게 숙소 게시, 검색, 숙박예약, 결제서비스 등을 제공하는 온라인 숙박예약 서비스 플랫폼 사업자이다.

원고는 네덜란드 법에 따라 인가를 받고 네덜란드 암스테르담에 주소를 두고 있으며 40여 개 언어로 서비스를 제공하고 있다.

나. 환불불가 조항

원고는 자신의 플랫폼에서 검색된 숙소 목록의 <객실 유형> 중 <조건> 또는 <선택사항> 항목에 '환불불가'라는 조건(이하 '환불불가 조항'이라 한다)을 게시하여 고객에게 제시한다.

고객이 환불불가 조항이 기재된 객실을 예약하였다가 취소할 경우, 예약 취소시점부터 숙박예정일까지 남은 기간을 불문하고 미리 결제한 숙박대금을 환불받지 못한다.

다.

피고의 처분

- 1) 피고는 환불불가 조항이 고객에게 부당하게 과중한 손해배상 의무를 부담시키는 약관 조항이라는 이유로, 2017. 11. 1. 원고에 대하여 약관의 규제에 관한 법률(이하 '약관법'이라 한다) 제8조, 제17조, 제17조의2 제1항에 따라 시정권고를 받은 날로부터 60일 이내에 해당 조항을 수정하도록 권고하였다.

- 2) 원고는 2017. 11. 7. 시정권고서를 수령하였으나 환불불가 조항을 계속 사용하였다.
- 3) 이에 피고는 2019. 2. 11. 의결 제2019-032호로 시정권고 불이행으로 인하여 다수의 고객에게 피해가 발생하거나 발생할 우려가 현저하다는 이유로 원고에 대하여 약관법 제17조의2 제2항 제6호에 따라 [별지 1] 기재와 같이 환불불가 조항을 수정 또는 삭제하고 사용을 금지하는 명령을 하였다(이하 '이 사건 처분'이라 한다).

[인정 근거] 다툼 없는 사실, 갑 제2, 3, 12호증의 기재, 변론 전체의 취지

2. 이 사건 처분의 적법 여부

가. 원고의 주장

1) 사업자 요건의 결여

약관법의 규율대상인 '사업자'는 계약의 한쪽 당사자를 말하는데, 숙박계약의 당사자는 숙박업체와 고객이다.

원고는 플랫폼 사업자로서 중개인에 불과하므로 숙박계약의 당사자가 아니다.

원고가 환불불가 조항 형성에 관여했다거나 숙박예약과 관련된 업무를 일부 수행했다는 사정만으로 숙박계약의 당사자가 될 수 없다.

환불불가 조항은 숙박계약의 내용을 이루는데, 숙박대금의 환불 여부는 개별 숙박업체 고유의 정책이고 환불불가 상품은 숙박업체가 게시 여부를 결정하므로, 환불불가 조항은 원고의 약관이 아니다.

2) 불공정성 요건의 결여

환불불가 상품은 환불가능 상품보다 10~20% 정도 할인되어 최저가로 판매된다.

고객은 환불불가 조항의 내용과 효과를 충분히 고지받은 상태에서 할인혜택을 누리는 대신 환불불가 조건을 감수하는 사항을 스스로 선택하였고, 불가항력 사유가 있는 경우에는 예외적으로 환불이 가능하므로, 고객에게 부당하게 과중한 손해배상 의무를 부담시키는 약관 조항이라 할 수 없다.

오히려 환불불가 조항은 지불 용의가 낮지만 미리 여행을 계획할 수 있는 고객이 할인혜택을 누릴 수 있도록 함으로써 고객의 후생 증진에 이바지한다.

나. 인정 사실

1) 원고, 숙박업체, 고객 사이의 계약관계

가) 원고와 숙박업체 사이의 숙박시설 등록계약

원고는 세계 각국의 숙박업체와 등록약관(갑 제4호증)을 이용하여 숙박시설 등록계약을 체결한다.

등록약관에 의하면 숙박업체가 숙박시설 정보를 제공하고 업데이트하며, 고객이 원고의 플랫폼을 통해 숙박예약을 할 경우 숙박업체와 고객 사이에 계약이 형성되고 숙박업체를 계약의 당사자로 보며, 원고는 숙박업체를 대신하여 특정 결제 시스템을 제공하여 결제 중개를 할 뿐이고 객실의 (재)판매인이 아니고 숙박업체로부터 수수료를 받는다. 등록약관의 주요 내용은 [별지 3] 기재 제1항과 같다.

나) 원고와 고객 사이의 플랫폼 이용계약

원고는 이용약관(갑 제5호증)을 이용하여 고객과 플랫폼 이용계약을 체결한다.

이용약관에 의하면 숙박업체는 플랫폼에 제공하는 모든 요금/비용/가격, 예약 가능 여부 정책·조건 및 기타 관련 정보를 유지하고, 숙박업체가 제공하는 특가 상품에는 취소불가 또는 환불불가와 같은 별도의 제약 및 조건이 있을 수 있다.

고객은 원고의 (플랫폼) 서비스를 무료로 이용할 수 있고 숙박예약 시 명시된 요금을 숙박업체에 지불하면 되고, 숙박업체는 고객이 숙박상품을 이용한 경우 원고에게 수수료를 지급한다.

원고가 숙박업체를 대신하여 결제 대행 서비스를 지원하나, 고객이 지급한 금액은 제3자의 결제 처리업체를 통해 숙박업체로 지급되고, 원고가 최종 판매 책임자의 기능과 역할을 수행하지 않는다.

고객이 숙박업체별 약관을 해당 숙박업체를 통해 확인하되, 숙박업체의 기본 취소 및 노쇼 정책은 원고의 플랫폼에서 각 숙박업체 정보 페이지에 명시되어 있고 숙박업체의 정책에 따라 예약 취소 시 환불받지 못할 수 있다.

원고는 숙박의 (재)판매자가 아니고, 숙박(제공가격, 정책 또는 고객의 별도 요청)과 불만 또는 이의제기는 숙박업체에서 처리하고 원고는 어떠한 경우에도 해당 불만, 이의제기 및 (상품 관련) 채무와 관련한 책임 또는 법적 의무를 지지 않는다.

이용약관의 주요 내용은 [별지 3] 기재 제2항과 같다.

고객이 원고의 플랫폼을 통하여 숙박예약을 함에 있어 원고의 회원가입 절차는 필요하지 않다.

원고는 숙박대금을 결제하는 단계에서 고객에게 이용약관을 제공한다.

다) 숙박업체와 고객 사이의 숙박계약

고객과 숙박업체는 직접 대면 없이 원고의 플랫폼을 통해 숙박계약을 체결한다.

고객은 숙박대금을 지급할 의무를, 숙박업체는 고객에게 숙박기간 동안 숙박서비스를 제공할 의무를 부담한다.

2) 숙박상품의 게시 과정

가) 원고는 숙박업체가 숙박시설에 관한 정보와 조건 등을 등록하고 수정할 수 있는 엑스트라넷(Extranet, 숙박상품 등록 시스템)을 운영하고 있다.

나) 숙박업체가 등록약관에 동의하고 숙박시설 정보를 등록하면, 원고는 모든 정보가 바르게 입력되었는지 검토한 후 숙박업체에 엑스트라넷 관리자 페이지 로그인 상세정보에 관한 이메일을 보낸다.

다) 숙박업체는 원고로부터 엑스트라넷을 이용할 수 있는 사용자 이름 및 비밀번호를 부여받고 엑스트라넷에 언제든지 자유롭게 접속하여 객실 유형, 날짜, 침대 유형, 인원, 객실 내 시설, 추가 제공 사항(무료 조식, Wi-Fi, 이른-늦은 체크인아웃), 예약 변경 및 취소 등 정책, 예약 가능한 객실 요금, 예약 가능한 객실 수 등 숙박시설에 관한 정보와 조건 등을 등록 및 수정할 수 있다.

이를 위해 원고는 엑스트라넷에서 숙박조건을 유형화하여 다양한 선택지 형태로 제공한다.

숙박업체가 등록 및 수정 후 온라인 판매 시작 버튼을 클릭하여 온라인 게재를 시작하고 예약 가능한 상태로 설정하면 원고의 플랫폼에서 검색된다.

라) 숙박업체는 엑스트라넷에서 환불불가 조항을 포함하여 다양한 취소 정책을 자유롭게 생성하고 관리할 수 있다. 숙박업체가 엑스트라넷에서 무료취소 또는 부분환불가능 정책을 추가하려는 경우 '고객이 무료로 예약을 취소할 수 있는 기간이 있는지'에 관하여 유무를 먼저 선택하고, 무료취소기간이 있다면 '고객이 숙박예약을 언제까지 취소하는 경우 위약금을 면제시킬지'에 관하여 다수의 선택지(체크인 당일 18시까지, 체크인 당일 14시까지, 체크인 하루이틀·3일·5일·7일·14일·30일·42일·60일 전까지) 중에서 선택하고 이어 무료취소기간이 지난 후라면 '고객에게 위약금을 얼마나 부과시킬지'에 관하여 다수의 선택지(첫날 밤, 숙박대금의 30·50·60·70·90·100%) 중에서 선택하며, 무료취소기간이 없다면 '고객이 취소 수수료를 얼마나 부담하는지(부분환불)'에 관하여 다수의 선택지 중에서 선택하고 이어 '예정된 숙박일까지 남은 기간(취소 수수료가 부과되는 기간)'에 관하여 다수의 선택지 중에서 선택하도록 하고 있

다.

숙박업체는 환불불가 정책을 추가하려는 경우 하루치의 숙박료 또는 숙박료 전액의 환불불가를 내용으로 하는 취소 정책을 생성할 수 있다.

3) 고객의 숙박예약 과정

가) 고객이 원고의 플랫폼에 접속하여 여행지, 체크인 및 체크아웃 날짜를 입력하면 여러 개의 숙박시설이 검색된다.

고객이 그중 특정 숙박시설을 클릭하면, 객실 유형(침대 크기와 개수, 편의시설 등), 정원(定員), 요금, 선택사항(환불불가, 무료취소, 선결제 필요 여부, 조식 포함 여부) 등 여러 항목에 따라 구성된 다양한 숙박상품을 볼 수 있다. 상품들은 객실 유형에 따라 구별되어 표시되는데, 통상 최저가 상품이 최상단에 노출된다.

숙박업체는 환불이 불가한 대신 가격이 낮은 조건을 게시하므로 보통 환불불가 조건의 숙박상품이 최저가 상품으로 최상단에 노출될 가능성이 높다.

《플랫폼 예약 화면 생략》

나) 고객은 구글과 네이버 등 포털 사이트에서 숙박시설을 검색하기도 하는데, 검색 결과 동일한 숙박시설에 대하여 원고 등 다수의 플랫폼 사업자들이 게시하는 최저가 상품이 노출된다.

고객이 그중 특정 플랫폼 사업자로 원고를 클릭하면 원고의 예약 화면으로 이동한다.

다) 고객이 원하는 숙박상품을 선택하여 예약을 하면 선불 또는 후불로 결제 유형을 선택할 수 있고 신용카드 등 결제 수단 정보를 입력하면 숙박예약이 완료된다.

환불불가 조건이 있는 숙박상품은 선불로 결제해야 한다.

원고의 플랫폼에서 선불로 결제하는 경우 결제된 대금은 원고를 통하지 않고 숙박업체에 직접 지급된다.

원고는 고객으로부터 수수료 등 어떤 명목의 금액을 수령하지 않는다.

라) 고객이 대금을 결제하여 숙박예약을 완료하면 원고의 플랫폼에서 확정된 예약 내용을 확인할 수 있고, 예약확인서 출력 및 모바일 저장, 객실 업그레이드, 예약 변경·취소 등의 서비스를 이용할 수 있다.

4) 고객이 원고 플랫폼에서 숙박예약을 하는 과정에서 고지받는 내용

가) 원고의 홈페이지에 접속하면 첫 화면의 하단에 "당사는 홈, 아파트 등 개성 넘치는 숙박 옵션 629만 개를 포함해 2,910만 개의 숙박 옵션을 227개 국가/지역 내 여행지 15만 곳에서 제공하고 있습니다.

"라는 문구가 기재되어 있다.

나) 고객이 특정 상품을 선택하여 숙박예약을 위해 자신의 이름과 이메일 주소 등 인적 사항을 입력하는 단계에 진입하면, 환불불가 상품은 인적 사항 입력란의 좌측에 "취소 시 수수료가 부과됩니다.

"라고 기재되어 있고 그 금액은 숙박대금과 동일한 금액이 표시된다.

그리고 인적 사항 입력란 아래에 기재되어 있는 '환불불가' 글자 옆의 '?' 표시에 마우스 포인터를 가져가면 "환불불가: 취소, 변경, 노쇼 시에는 총 예약 금액이 청구됩니다.

"라는 안내 창이 나타난다.

그리고 원고의 홈페이지 하단 "다음: 최종단계" 클릭란 하단에 "예약 조건을 확인해 주세요."라는 문구를 볼 수 있는데, 그 문구를 클릭하면 팝업창이 뜨고 '호텔 정책'이라는 제목 아래 '예약 취소: 취소, 변경, 노쇼 시에는 총 예약 금액이 청구됩니다.

‘라는 안내 사항을 볼 수 있다.

다) 신용카드 등 결제 수단의 정보를 입력하는 단계에 들어서면 아래와 같이 원고 홈페이지의 하단에 해당 예약이 숙박업체 측과 직접 체결된 예약임을 알리는 안내 사항이 기재되어 있다.

여기서 “일반 약관” 부분을 마우스로 클릭하면 원고와 고객 사이에 적용되는 이용약관의 내용이 팝업창으로 뜬다. 바로 아래에는 “예약 완료”를 클릭할 수 있게 되어 있다.

라) 고객이 신용카드 등으로 숙박대금을 결제했을 때 고객에게 전송되는 결제 안내 문자메시지에는 아래와 같이 숙박업체 이름이 기재되어 있다.

《예약 내역화면 및 결제 문자 화면 생략》

마) 예약이 완료되면 고객은 원고가 보내 준 예약확인서 및 예약 확인 안내 이메일을 수령하는데, 원고의 이름이 기재된 예약확인서에는 아래와 같이 결제된 금액이 숙박업체에 지불되고 원고는 고객에게 수수료를 청구하지 않으며 예약을 사전 취소하지 않고 노쇼할 경우 숙박업체가 요금 전액을 청구할 수 있다는 내용 등이 기재되어 있다.

《예약 확인서 생략》

바) 예약을 확인하는 화면 하단에 고객이 가장 많이 묻는 질문과 답변에 관한 내용이 있는데, ‘취소’와 관련된 질문을 클릭하면 취소 수수료 금액이 숙소 정책에 따라 결정되며 수수료는 숙소로 결제된다는 답변이 나와 있다.

주요 내용은 아래 기재와 같다.

○ 예약은 취소 가능한가요? 가능합니다.

취소 수수료는 숙소에서 지정하며 취소 정책에 기재되어 있습니다.

숙소 측에 추가 요금을 지불해야 할 수도 있습니다.

○ 예약 취소 시 수수료가 부과되나요? 무료취소 예약의 경우 취소 수수료가 부과되지 않습니다.

그러나 무료취소 기간이 지나거나 환불불가 예약인 경우에는 취소 수수료가 부과될 수 있습니다.

취소 수수료 금액은 숙소 정책에 따라 결정되며 수수료는 숙소로 결제됩니다.

○ 환불불가 예약인 경우 날짜 변경이나 취소가 가능한가요? 일반적으로 환불불가 예약을 취소하게 될 경우 위약금이 발생하게 됩니다.

그럼에도 불구하고 예약을 관리하는 과정에서 숙소에 예약을 무료로 취소해 줄 것을 요청할 수 있으며, 이 경우 숙소 측의 재량에 따라 취소 위약금 면제 여부가 결정됩니다.

원칙적으로 환불불가 예약은 날짜를 변경할 수 없으나, 숙소 측에서 고객의 요청에 따라 취소 위약금을 면제할 경우, 해당 고객은 원하는 날짜에 다시 숙소를 예약할 수 있습니다.

○ 취소 관련 추가 문의사항이 있을 경우 숙소에 직접 연락주시기 바랍니다.

숙소에 이메일 보내기 숙소에 전화하기: 숙소의 전화번호

사) 고객이 예약을 취소하는 경우 미리 결제한 숙박요금은 원고가 플랫폼에 게시한 객실별 환불조건에 따라 일부 또는 전부가 환불되거나 전혀 환불되지 않는다.

[인정 근거] 다툼 없는 사실, 갑 제1, 4 내지 7, 9, 21 내지 24호증, 을 제2, 3, 12호증의 기재(가지번호 포함, 이하 같다), 변론 전체의 취지
다.

관계 법령

[별지 2] 기재와 같다.

라. 판단

1) 약관법의 적용 여부

가) 원고는 네덜란드 법에 따라 인가를 받고 네덜란드에 주소를 둔 회사로서 원고와 고객 사이에 적용되는 플랫폼 이용약관은 네덜란드 법을 준거법으로 정하고 있다.

원고의 플랫폼을 통해 이루어지는 숙박계약은 세계 각국의 숙박업체와 고객 사이에 체결되므로, 각 당사자별로 국 제사법의 원칙에 따라 계약의 준거법이 정해진다.

나) 국제사법 제27조 제1항 제1호에 의하면, 소비자가 직업 또는 영업활동 외의 목적으로 체결하는 계약이 '소비자의 상대방이 계약체결에 앞서 그 국가에서 광고에 의한 거래의 권유 등 직업 또는 영업활동을 행하거나, 소비자의 상대방이 계약체결에 앞서 그 국가 외의 지역에서 그 국가로 광고에 의한 거래의 권유 등 직업 또는 영업활동을 행하고, 소비자가 그 국가에서 계약체결에 필요한 행위를 한 경우'에 해당할 때에는 당사자가 준거법을 선택하더라도 소비자의 상거소(常居所)가 있는 국가의 강행규정에 의하여 소비자에게 부여되는 보호를 박탈할 수 없다.

원고의 이용약관 제11항도 이와 같은 내용을 규정하고 있다.

다) 따라서 원고가 국내에 영업소를 두고 있지 않다고 하더라도, 원고는 국내 소비자를 대상으로 한국어로 된 플랫폼을 운영하고 국내 인터넷 검색포털 사이트 광고를 통해 영업활동을 하며, 숙박업체는 원고를 통해 국내에서 광고 등 영업활동을 하고, 대한민국의 소비자가 국내에서 원고의 플랫폼을 이용하여 숙박상품을 검색하고 숙박예약의 청약 및 결제를 하는 등 계약체결에 필요한 행위를 하고 있으므로, 그 플랫폼 이용약관 및 숙박계약은 국제사법 제27조의 보호대상이 되는 '소비자계약'에 해당하여 강행규정인 약관법의 적용을 받는다.

2) 환불불가 조항이 약관인지 여부

약관법 제2조 제1호는 "약관이란 그 명칭이나 형태 또는 범위에 상관없이 계약의 한쪽 당사자가 여러 명의 상대방과 계약을 체결하기 위하여 일정한 형식으로 미리 마련한 계약의 내용을 말한다.

"라고 규정하고 있다.

앞서 인정한 사실 및 앞서 본 증거들에 의하여 인정되는 다음 사정을 종합하면 환불불가 조항은 약관법상 약관에 해당한다.

가) 고객은 원고의 플랫폼에서 환불불가 상품과 그렇지 아니한 상품 중 하나를 선택할 수 있을 뿐, 환불불가 상품의 계약에 포함된 환불불가 조항의 구체적인 내용, 즉 환불불가 사유, 환불불가 시한 내지 환불불가의 범위(위약금률)에 관하여 계약 상대방과 대등한 지위에서 그 내용을 변경할 가능성이 없다.

환불불가 조항은 고객의 입장에서 보았을 때 계약의 상대 당사자인 사업자에 의하여 일방적으로 작성되어 있다.

나) 환불불가 조항은 원고의 플랫폼에 접속하여 특정 숙박상품을 선택한 다수의 불특정 고객들과 계약을 체결하기 위해 게시되어 있다.

다) 고객이 원고의 플랫폼에서 숙박조건을 검색하면 환불불가 조항은 숙박상품의 '조건' 또는 '선택사항' 항목에 "환불불가"라는 문자로 표시되므로, 환불불가 조항은 계약 체결을 위해 일정한 형식으로 미리 마련되어 있다고 볼 수 있다.

라) 환불불가 조항은 계약의 내용이 되므로, 고객이 숙박을 위하여 계약을 체결하고 숙박대금을 지급하였다가 이를 취소하더라도 환불불가 조항으로 인하여 환불을 받지 못하고, 숙박업체는 고객에게 숙박대금을 반환할 의무를 부담하지 아니한다.

3) 원고가 환불불가 조항에 관한 사업자에 해당하는지 여부

가) 약관법상 사업자의 요건

약관법 제2조 제2호는 "사업자란 계약의 한쪽 당사자로서 상대 당사자에게 약관을 계약의 내용으로 할 것을 제안하는 자를 말한다.

"라고 규정하고 있다.

원고가 사업자에 해당하기 위해서는 ① 고객이 숙박을 위해 체결한 계약의 한쪽 당사자이어야 하고, ② 고객에게 자신의 약관을 위 계약의 내용으로 할 것을 제안하는 자이어야 한다.

일반적으로 계약의 당사자가 누구인지는 그 계약에 참여한 당사자의 의사해석의 문제에 해당한다.

당사자 사이에 법률행위의 해석을 둘러싸고 이견이 있어 당사자의 의사해석이 문제 되는 경우에는 법률행위의 내용, 그러한 법률행위가 이루어진 동기와 경위, 법률행위에 의하여 달성하려는 목적, 당사자의 진정한 의사 등을 종합적으로 고찰하여 논리와 경험칙에 따라 합리적으로 해석하여야 한다(대법원 2010. 5. 13. 선고 2009다92487 판결, 대법원 2018. 1. 25. 선고 2016다238212 판결 등 참조).

나) 원고가 계약의 한쪽 당사자인지 여부

위 인정 사실과 앞서 든 증거들, 을 제7, 16 내지 30호증의 기재에 변론 전체의 취지를 종합하여 인정되는 다음 사정들을 고려하여 보면 환불불가 조항은 숙박계약에 포함되는 내용이고 숙박계약의 당사자는 숙박업체와 고객이므로, 원고는 숙박계약의 한쪽 당사자에 해당하지 않는다.

① 원고는 숙박업체와 등록약관을 이용하여 숙박시설 등록계약을 체결한다.

이에 따라 숙박업체가 원고의 엑스트라넷에 숙박조건을 입력하면 원고는 자신의 플랫폼에 숙박상품을 게시하는데, 고객이 원고의 플랫폼에서 검색한 해당 숙박상품을 선택하여 숙박예약을 완료하고 숙박서비스를 이용하였을 때 원고는 숙박업체로부터 수수료를 지급받게 된다.

원고는 숙박업체의 숙박시설 정보 등록과정에서 숙박시설 정보를 바르게 입력하였는지를 검토할 뿐이고, 이후 숙박업체는 원고의 엑스트라넷에 접속하여 숙박조건을 자유롭게 결정하며, 숙박업체가 입력한 대로 숙박상품이 원고의 플랫폼에 게시되므로, 환불불가 조항을 포함한 숙박조건은 숙박업체가 결정한다.

원고는 중개인으로서 위와 같은 검토 과정에서 숙박조건을 실질적으로 변경하지 않는다.

② 원고는 고객과 이용약관을 이용하여 플랫폼 이용계약을 체결한다.

이에 따라 고객이 원고의 플랫폼을 무료로 이용하여 다양한 숙박상품을 검색하고 선택한 다음 숙박예약을 하게 되고, 이 과정에서 원고는 고객과 숙박업체의 숙박계약 거래를 중개한다.

원고는 고객에게 인적 사항 입력 단계에서 환불불가 조항이 호텔(숙박업체)의 정책임을 알리고, 결제 수단 정보 입력단계에서 숙박예약이 숙박업체와 직접 체결됨을 알리며, 아울러 이용약관을 제시하여 '숙박업체가 숙박조건을 제시하고 고객이 결제한 숙박대금이 숙박업체에 지급되며 고객이 해당 숙박업체를 통해 숙박업체별 약관을 확인하고 숙박업체의 정책으로 환불이 불가능할 수 있으며 원고가 판매 책임자가 아님'을 알리고 있다.

원고는 고객이 숙박대금을 결제하면 고객에게 보내는 결제 문자메시지에 숙박업체 이름을 명시하고 있고, 역시 고객에게 보낸 예약확인서에 최종요금은 숙소 측에 지불한 요금이라고 밝히고 있다.

③ 고객은 원고의 플랫폼을 통해 숙박예약을 완료함으로써 숙박업체와 직접 숙박계약을 체결하고, 이에 따라 숙박업체에 숙박대금을 지급하고 숙박업체로부터 숙박서비스를 제공받는다.

환불불가 조항은 숙박계약 내용 중 숙박대금 조건의 하나이다.

④ 위 숙박시설 등록계약, 플랫폼 이용계약, 숙박계약의 내용 및 그 취지, 원고가 예약 과정에서 고객에게 고지한 내용, 숙박예약의 거래 방법, 숙박조건을 결정하고 숙박서비스를 제공하며 숙박대금을 수령하는 주체가 모두 숙박업체인 점, 환불불가로 인한 손해배상 예정금의 귀속주체도 숙박업체인 점 등을 종합하여 보면, 숙박업체와 고객 모두 숙박계약의 당사자를 숙박업체와 고객으로 인식하고 숙박계약을 체결한다고 봄이 상당하므로, 숙박계약의 당사자는 고객과 숙박업체이다.

원고는 숙박계약의 체결을 중개하는 업체이지 숙박계약의 한쪽 당사자가 아니다.

원고는 고객이 숙박예약을 완료하는 경우 숙박업체와 공동으로 당사자가 된다는 의사를 표시한 적이 없으므로, 숙박계약의 공동당사자가 된다고 볼 수 없다.

⑤ 원고가 자신의 플랫폼에서 숙박업체를 위해 숙박예약 접수, 예약 확인 이메일 송부, 숙박대금 결제 대행, 예약 취소 접수, 예약 취소 확인 이메일 송부 등 업무를 수행하고 있으나, 위와 같은 행위는 원고가 숙박업체와 체결한 숙박시설 등록계약, 고객과 체결한 이용계약에 따라 숙박계약의 중개 업무를 수행하면서 숙박업체로부터 수수료를 받는 대가로 숙박업체에 편의를 제공하는 용역을 수행하는 것으로 볼 수 있을 뿐, 이를 두고 원고가 숙박계약의 공동당사자가 되었다고 보기 어렵다.

또한, 원고는 자신의 플랫폼에서 숙박상품을 예약한 고객이 다른 플랫폼에서 더 낮은 상품을 발견하면 예약한 숙박상품과의 차액을 환불해 주는 최저가 맞춤 정책을 홍보하고 있으나, 최저가 맞춤이 환불불가 조건과 당연하게 결부된다고 볼 수 없는 점, 등록약관에 의하면 숙박업체는 원고의 플랫폼에서 숙박상품을 게시할 때 최저가 맞춤 정책에 부응하여 최저가로 객실을 제공하기로 하고 숙박계약의 내용으로 삼았다가 최저가 맞춤이 필요할 경우 고객에게 최저가와와의 차액을 환불하는 점 등에 비추어 볼 때, 이러한 최저가 맞춤 정책의 홍보를 들어 원고가 숙박계약의 공동당사자라고 볼 수 없다.

한편 원고가 자신의 플랫폼에서 숙박상품과 함께 렌트카 예약 등 다른 관련 상품을 취급하여 홍보하고 시크릿 특가, 적립 등 고객유인 및 혜택 제공행사를 하고 있으나, 숙박계약과 별개로 이루어지는 원고의 영업행위라고 보아야 하고 이를 두고 원고가 숙박상품의 재판매 사업자로서 재판매계약의 당사자 내지 숙박계약의 공동당사자라고 볼 수 없다.

⑥ 원고는 숙박시설 등록계약, 플랫폼 이용계약의 한쪽 당사자이나, 환불불가 조항이 숙박시설 등록계약, 플랫폼 이용계약의 내용이 아니므로, 환불불가 조항과 관련하여서는 계약의 한쪽 당사자라고 할 수 없다.

⑦ 원고를 숙박계약과 관련하여 약관법상 사업자로 보지 않을 경우 국내외 수많은 숙박업체를 사업자로 하여 피고가 개별적으로 규제하는 것이 사실상 어렵다는 현실적 필요성이 있다고 하여 약관법상 사업자 개념을 달리 볼 수는 없다.

다) 원고가 고객에게 자신의 약관을 제안하였는지 여부

위 인정 사실에 의하면 숙박계약의 숙박조건은 숙박업체가 엑스트라넷에 입력하여 결정한다.

환불불가 조항을 숙박조건에 포함시킬지 여부는 숙박업체가 결정하므로, 환불불가 조항은 숙박업체의 약관이지 원고의 약관이라고 보기 어렵다.

원고는 엑스트라넷에 숙박업체가 숙박조건을 입력할 수 있는 틀(도구)을 제공할 뿐 숙박조건 자체를 결정하지 않으므로, 원고가 숙박계약의 내용 중 하나로 환불불가 조항을 마련하였다고 볼 수 없다.

원고는 자신의 플랫폼에서 고객으로 하여금 환불불가 조항이 포함된 숙박상품을 검색하고 숙박예약을 할 수 있도록 하고 있으나, 이는 어디까지나 숙박계약을 중개하면서 숙박업체를 대신하여 숙박업체가 결정한 환불불가 조항을 제안하는 차원이므로, 제안의 주체도 원고가 아닌 숙박업체로 보아야 한다.

따라서 원고는 고객에게 자신의 약관으로서 환불불가 조항을 제안하는 자라고 볼 수 없다.

4) 피고의 처분사유 추가 주장에 대한 판단

피고는 당초 이 사건 처분서인 의결서에서 원고가 '숙박업체와 공동으로 호텔숙박계약의 당사자'이므로 약관법상 사업자에 해당한다고 밝혔다가, 이 사건 소송에 이르러 아래와 같이 원고가 약관법상 사업자에 해당하는 근거를 추가하는 주장을 하였고, 이는 당초 처분의 근거로 삼은 사유와 기본적 사실관계가 동일성이 있다고 인정되는 한도 내라고 판단되므로, 이에 관하여 살펴본다.

가) 원고가 3면계약에 기초한 사업자인지 여부

피고는 '원고와 숙박업체 및 고객 사이에 상호 밀접하게 건련된 하나의 3면계약이 성립되어 원고가 고객에게 숙박조건을 최종 결정하여 제시하고 숙박예약·결제서비스를 제공하므로, 원고는 3면계약의 한쪽 당사자에 해당한다.'고 주장한다.

그러나 원고, 숙박업체 및 고객이 하나의 3면계약을 체결하였음을 인정할 증거가 없다.

오히려 앞서 본 바와 같이 원고가 숙박업체와 숙박시설 등록계약을, 고객과 플랫폼 이용계약을 체결하였고, 이와 별도로 고객이 원고의 플랫폼에서 숙박예약을 완료함으로써 숙박업체와 숙박계약을 체결하였다고 할 것이므로, 원고, 숙박업체, 고객 사이에 각각 3개의 개별계약이 성립하였을 뿐 3면계약이라는 하나의 계약이 성립하였다고 볼 수 없다.

피고의 주장은 이유 없다.

나) 원고가 통신판매중개자 등 지위에 기초한 사업자인지 여부

(1) 피고의 주장

피고는, 원고가 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률(이하 '전자상거래법'이라 한다) 제20조의2 제1항, 제3항, 제20조의3 제1호가 정한 통신판매중개업자 책임을 지고 책임내용에 비추어 계약의 한쪽 당사자에 해당한다고 볼 수 있으므로 약관법상 사업자에 해당한다고 주장한다.

(2) 관계 법령

[별지 2] 기재와 같다.

(3) 원고가 전자상거래법상 통신판매중개업자 등인지 여부

전자상거래법 제2조 제2호에 의하면 '통신판매'란 우편·전기통신, 그 밖에 총리령으로 정하는 방법으로 재화 또는 용역의 판매에 관한 정보를 제공하고 소비자의 청약을 받아 재화 또는 용역을 판매하는 것을 말하고, 전자상거래법 제2조 제4호, 같은 법 시행규칙 제3조에 의하면 '통신판매중개'란 사이버몰(컴퓨터 등과 정보통신설비를 이용하여 재

화 등을 거래할 수 있도록 설정된 가상의 영업장을 말한다.

이하 같다)의 이용을 허락하거나 그 밖에 자신의 명의로 통신판매를 위한 광고수단을 제공하거나 그 광고수단에 자신의 이름을 표시하여 통신판매에 관한 정보의 제공이나 청약의 접수 등 통신판매의 일부를 수행하는 방법으로 거래 당사자 간의 통신판매를 알선하는 행위를 말한다.

전자상거래법 제20조 제1항, 제2항에 의하면 통신판매중개를 하는 자를 통신판매중개자, 통신판매중개를 업으로 하는 자를 통신판매중개업자라고 한다.

전자상거래 등에서의 소비자보호 지침 Ⅱ.2.라.에 의하면 사이버몰의 이용을 허락하는 방법으로 통신판매중개를 하는 사업자 A가 운영하는 사이버몰에서 중개의뢰자인 통신판매업자 B의 재화 등에 대한 판매정보의 제공과 청약의 접수 등이 이루어지는 경우, 해당 사이버몰을 운영하는 사업자 A는 '통신판매업자인 통신판매중개자'에 해당한다.

위 인정 사실에 의하면 원고는 자신의 플랫폼에서 숙박업체가 게시한 숙박상품의 정보를 제공하고 고객에게 이를 판매하며, 판매과정에서 고객의 숙박예약과 관련하여 숙박업체를 위하여 청약의 접수, 대금의 결제 업무 등을 수행하고 청약철회 및 계약해제의 기한·행사방법 및 효과에 관한 사항에 관한 정보를 제공하고 있고, 이를 업으로 하고 있으므로, 원고는 전자상거래법상 통신판매중개업자, 통신판매업자인 통신판매중개자에 해당한다.

(4) 전자상거래법상 책임내용

전자상거래법 제20조 제1항, 제20조의2 제1항에 의하면 통신판매중개자는 자신이 통신판매의 당사자가 아니라는 사실을 소비자가 쉽게 알 수 있도록 미리 고지하여야 하고, 통신판매중개자가 위와 같은 고지를 하지 아니한 경우 통신판매중개의뢰자의 고의 또는 과실로 소비자에게 발생한 재산상 손해에 대하여 통신판매중개의뢰자와 연대하여 배상할 책임을 진다.

전자상거래법 제20조의2 제3항에 의하면 통신판매업자인 통신판매중개자는 위와 같은 고지에도 불구하고 제12조(통신판매업자의 신고 등), 제13조(신원 및 거래조건에 대한 정보의 제공), 제14조(청약확인 등), 제15조(재화 등의 공급 등), 제17조(청약철회 등), 제18조(청약철회 등의 효과)에 따른 통신판매업자의 책임을 면하지 못하되, 통신판매업자의 의뢰를 받아 통신판매를 중개하는 경우 통신판매중개의뢰자가 책임을 지는 것으로 약정하여 소비자에게 고지한 부분에 대하여는 통신판매중개의뢰자가 책임을 진다.

또한, 전자상거래법 제20조의3 제1호, 제13조 제2항 제5호, 제14조 제1항에 의하면 통신판매에 관한 거래과정에서 청약의 접수를 받는 업무를 수행하는 통신판매중개업자는, 통신판매업자가 ① 청약의 철회 및 계약의 해제 기한·행사 방법 및 효과에 관한 사항에 관한 정보의 제공, ② 청약의 확인, ③ 그 밖에 소비자피해를 방지하기 위하여 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항을 이행하지 아니하는 경우에는 이를 대신하여 이행하여야 한다.

이를 위반한 경우 피고는 전자상거래법 제32조에 따라 시정조치 등을 취할 수 있다.

(5) 원고가 전자상거래법에 의해 약관법상 사업자에 해당하는지 여부

원고가 전자상거래법상 통신판매중개업자, 통신판매업자인 통신판매중개자로서 위 (4)에서 본 바와 같은 책임을 질 수 있다고 하더라도, 이는 전자상거래법상 통신판매의 특수성으로 인한 전자상거래 소비자의 권익을 보호하기 위하여 통신판매중개의뢰자, 통신판매업자의 책임을 연대하여 지거나 대신하여 지도록 하는 것일 뿐 이를 통해 통신판매중개의뢰자, 통신판매업자의 계약당사자 지위 자체를 취득하는 것이 아니다.

숙박업체가 통신판매중개의뢰자, 통신판매업자라고 하더라도, 위 전자상거래법상 책임 규정만으로 원고가 숙박업체의 계약당사자 지위 자체를 취득한다고 볼 수 없다.

약관법은 사업자의 요건으로 계약의 한쪽 당사자일 것을 요구하고 있다.

원고가 위와 같이 전자상거래법상 일정한 책임을 진다고 하여 곧바로 숙박계약의 한쪽 당사자가 된다고 보기 어려우므로, 약관법상 환불불가 조항에 관한 사업자에 해당하지 아니한다.

피고의 주장은 이유 없다.

5) 약관 내용의 불공정성 여부(부가적 판단)

원고는 환불불가 조항과 관련하여 약관법상 사업자가 아니므로, 피고의 이 사건 처분은 위법하다.

아래와 같은 이유로 환불불가 조항이 부당하게 과중한 손해배상 의무를 부담시켜 불공정하다고 단정하기 어려우므로, 이러한 점에서도 피고의 이 사건 처분은 위법하다.

가) 관련 법리

(1) 약관법 제6조 제1항은 불공정 약관 조항의 판단에 관한 일반원칙으로 "신의성실의 원칙을 위반하여 공정성을 잃은 약관 조항은 무효이다.

"라고 규정하고 있다.

위 조항이 들고 있는 '신의성실의 원칙' 및 '공정성'은 약관법 제7조 내지 제14조의 개별 조항에 따라 약관의 불공정성을 판단함에 있어서도 일반적인 기준이 된다.

'신의성실의 원칙에 반하여 공정을 잃은 약관'으로 인정하기 위해서는, 약관 조항이 고객에게 다소 불이익하다는 점만으로는 부족하고, 약관 작성자가 거래상 지위를 남용하여 계약 상대방의 정당한 이익과 합리적인 기대에 반하여 형평에 어긋나는 약관 조항을 작성·사용함으로써 건전한 거래질서를 훼손하는 등 고객에게 부당하게 불이익을 주었다는 점이 인정되어야 한다.

그리고 이와 같이 '고객에게 부당하게 불리한 조항'인지는 약관 조항에 의하여 고객에게 생길 수 있는 불이익의 내용과 불이익 발생의 개연성, 당사자들 사이의 거래과정에 미치는 영향, 관계 법령의 규정 등 모든 사정을 종합하여 판단하여야 한다(대법원 2014. 6. 12. 선고 2013다214864 판결 참조).

해당 약관 조항으로 인해 고객에게 불이익이 생길 수 있는 반면 이익도 생길 수 있다면 불이익과 이익의 정도 및 그 발생의 개연성 또한 불공정성 판단의 요소로 삼아야 할 것이다.

(2) 약관법 제8조가 정한 '고객에게 부당하게 과중한 지연손해금 등의 손해배상 의무를 부담'시키는지 여부는 민법 제398조 제2항이 정한 '손해배상의 예정액이 부당하게 과다'한지 여부의 판단 기준을 원용할 수 있다고 봄이 상당하다.

민법 제398조 제2항은 손해배상의 예정액이 '부당하게 과다한 경우'라고 함은 채권자와 채무자의 지위, 계약의 목적과 내용, 손해배상액을 예정한 동기, 채무액에 대한 예정액의 비율, 예상 손해액의 크기, 거래관행과 경제상태 등 모든 사정을 고려하여 일반 사회관념에 비추어 예정액의 지급이 채무자에게 부당한 압박을 가하여 공정을 잃는 결과를 초래한다고 인정되는 경우를 뜻한다(대법원 2018. 9. 13. 선고 2015다209347 판결 참조).

나) 불공정성 여부

위 인정 사실과 앞서 본 증거들, 갑 제8호증의 기재에 변론 전체의 취지를 종합하여 인정되는 다음 사정들을 고려하여 보면, 피고가 제출한 증거들만으로는 환불불가 조항이 고객에게 부당하게 과중한 손해배상 의무를 부담시키는 불공정한 약관 조항이라고 단정하기 어렵고 달리 이를 인정할 증거가 없다.

피고의 주장은 이유 없다.

(1) 환불불가 상품의 특성

원고의 플랫폼에 게시된 숙박상품은 호텔의 위치, 객실의 크기, 부대시설 이용 가부, 조식 제공 여부, 침대의 크기와 형태, 환불가능 여부 등 숙박조건에 따라 고객에게 다양한 가격으로 제공된다.

환불불가 조항은 숙박대금에 일정한 할인율을 적용하는 대신 숙박대금을 예약 즉시 결제하여야 하고 숙박예약을 취소하더라도 남은 기간에 관계없이 이미 결제된 숙박대금을 환불하지 않는 조건을 결합한 것이다.

환불불가 상품은 환불가능 상품과 별개로 취급되는 독립적인 숙박상품이고 환불가능 상품보다 숙박대금이 보다 저렴한 특성을 가지고 있다.

(2) 고객의 선택 자유

고객은 원고의 플랫폼에서 여러 숙박상품의 가격과 조건을 비교하여 숙박예약을 할 수 있다.

환불불가 여부는 숙박상품의 가격과 조건을 결정하는 요소의 하나로 눈에 잘 띄는 곳에 배치되어 있고, 대체로 환불불가 상품과 환불가능 상품이 동시에 주어져 비교할 수 있게 되어 있으며, 환불불가 상품 외에도 환불가능 상품이 다양한 조건으로 주어져 있다.

환불불가 상품이 숙박상품의 범위에 포함되어 고객의 상품 선택의 폭이 넓어지고 고객에게 환불불가 상품을 선택 할지에 관한 권리가 제공되어 있으며 환불불가 상품으로 인해 환불가능 상품에 대한 고객의 선택권이 제한되지 않는다.

고객은 원고의 플랫폼 외에도 다양한 경쟁 플랫폼에서 여러 숙박상품의 가격과 조건을 비교하여 자유로이 숙박예약을 할 수 있으므로, 원고나 숙박업체가 거래상 지위를 남용하여 환불불가 조항을 제시하고, 고객이 원고나 숙박업체와의 관계에서 열등한 지위에서 환불불가 상품에 관하여 어쩔 수 없이 숙박예약을 체결한다고 볼 수 없다.

환불불가 상품의 가격이 저렴하고 검색 결과 대체로 최상단에 게시된다는 점만으로는 원고의 플랫폼이 고객의 선택권을 실질적으로 제한한다고 보기 어렵다.

고객에게 환불불가 상품과 환불가능 상품에 관한 실질적인 선택권이 부여되었고 그만큼 고객의 편익이 증가한다고 볼 수 있다.

(3) 환불불가 상품에 대한 선택 동기

고객에게는 환불불가 상품과 환불가능 상품 중 어느 하나를 선택할 수 있는 선택권이 있다.

사전 계획을 용이하게 수립할 수 있는 고객은 저렴하게 책정된 환불불가 상품을 선택하여 할인을 받을 가능성이 크고, 사전 계획을 용이하게 수립할 수 없거나 손해배상 예정금의 위험을 감수하고 싶지 않은 고객은 환불가능 상품을 선택할 가능성이 크다.

고객은 자신의 상황에 따라 특정 조건의 숙박상품을 자유로이 선택함으로써 이익을 조정할 수 있는 기회를 가졌다고 볼 수 있다.

(4) 환불불가 조항으로 인한 고객의 이익과 불이익 비교

고객이 숙박예약을 취소할 경우 숙박업체로부터 숙박서비스를 전혀 제공받지 않음에도 숙박대금 전액이 손해배상 예정액으로 되어 환불받지 못하므로, 숙박대금 대비 손해배상 예정액의 비율이 100%에 달한다.

이 자체만 보면 고객이 숙박예약 취소 시 받는 불이익이 크다고 볼 수는 있다.

그러나 환불불가 상품의 가격은 환불가능 상품에 비하여 저렴하며, 그 할인율은 평균 약 10% 내외로 보인다(원고 측 분석결과에서는 할인율이 최소 5.5%에서 최대 17.9%, 평균 12.7%로 집계되었다).

갑 제8호증). 고객이 예약한 그대로 환불불가 상품을 이용할 경우 환불가능 상품을 선택한 경우에 비하여 환불가능 상품과 환불불가 상품의 숙박대금 차액(이하 '할인액'이라 한다) 상당의 이익을 얻을 수 있다.

숙박대금 중 할인액은 환불불가 조항의 대가로 결부되어 있으므로, 통상의 계약 위반에 대한 손해배상의 예정과는 구별된다.

환불불가 상품은 환불가능 상품에 비하여 숙박계약이 원만하게 이루어질 경우 고객의 이익으로 돌아가지만 숙박계약을 취소할 경우 고객의 손해로 돌아가게 되므로, 환불불가 조항으로 인한 손해배상 예정이 부당하게 과중한지 여부를 판단하기 위해서는 손해배상 예정액 자체의 불이익뿐만 아니라, 손해배상 예정액과 결부된 할인의 이익을 종합적으로 고려하여 손해배상 예정액이 부당하게 과중한지 여부를 따져야 한다.

고객에게 예상되는 이익이 불이익보다 크거나 그와 같다면 환불불가 조항이 부당하게 과중한 손해배상 의무를 부담시키는 조항이라고 보기는 어려울 것이다.

예상불이익이 예상이익보다 다소 높다 하더라도 그러한 사정만으로는 환불불가 조항이 고객에게 부당하게 과중한 손해배상 의무를 부담시키는 약관 조항이라고 단정할 수 없고, 예상불이익이 예상이익을 초과하는 정도가 커서 그 불균형이 현저한 경우에 한하여 그와 같이 볼 수 있을 것이다.

환불불가 상품은 여행기간을 미리 확정할 수 있고 취소 가능성이 낮은 고객이 주로 선택할 가능성이 크므로, 환불불가 조항을 인식하고 할인혜택을 받았으나 사후적인 개인적 사정으로 숙박계약을 취소한 고객의 숫자가 많지 않을 것으로 보이는 반면, 할인혜택을 받아 숙박서비스를 받은 고객의 숫자는 이보다 훨씬 많을 것으로 보인다.

전체 숙박상품에서 환불불가 상품을 일률적으로 제거하는 경우 사전 계획을 용이하게 수립하여 할인을 받고자 하는 고객의 선택권을 박탈하는 결과를 가져와 고객의 후생이 전체적으로 감소할 여지가 있다.

피고가 제시한 처분사유는 '고객의 취소시기, 숙박예정일로부터 남은 기간, 취소객실의 재판매 가능성 등을 전혀 고려하지 않았으므로 고객에게 부당하게 과중한 손해배상 의무를 부담시키는 조항에 해당한다.

'는 것이나, 피고가 이러한 결론에 이르는 과정에서 숙박대금 중 할인액이 환불불가 조항과 결부된 대가라는 점을 충분히 고려하였는지 확인하기 어렵다.

환불불가 조항은 편입되는 개별 숙박계약과 결부되어 있으므로, 개별 숙박계약의 전체 내용 속에서 환불불가 조항이 지나치게 과중한지를 따져야 함에도 피고가 개별 숙박계약의 내용이 어떠한지를 살펴보고 환불불가 조항이 지나치게 과중한지를 판단하는 과정을 거쳤다고 볼 증거도 없다.

을 제33 내지 38호증의 기재 등 피고가 제시한 증거들만으로는 환불불가 상품으로 인해 고객에게 생길 수 있는 불이익과 이익의 내용 및 불이익과 이익 발생의 개연성, 숙박예정일로부터 남은 기간에 따른 취소객실의 재판매 가능성, 예상 손해액의 크기를 구체적, 객관적으로 파악하기 어려우므로, 환불불가 조항으로 인한 손해배상 의무가 고객에게 '부당하게 과중'하다고 단정하기 어렵다.

(5) 불가항력적인 상황의 구제

등록약관에 의하면 불가항력적인 사건이 발생할 경우 숙박업체가 고객에게 숙박요금을 청구할 수 없게 하고 원고도 숙박업체로부터 수수료를 받지 않도록 하고 있으므로, 고객에게 과중한 손해배상금을 부담하지 않도록 일정한 보호장치를 두고 있다.

(6) 일부 고객의 피해 문제

원고는 고객이 환불불가 상품에 대한 예약을 하는 단계에서 4차례 정도 계약 취소 시 숙박대금 전액이 손해배상 예정액이 된다는 점을 고지함으로써 고객이 경솔하게 환불불가 상품을 선택하지 않도록 하고 있다.

환불불가 조항에 대한 신중한 검토를 거쳐 환불불가 상품을 예약하였으나 사후적인 개인적 사정으로 여행계획을 취소하게 된 고객의 경우 환불가능 상품을 선택할 수 있었음에도 취소 시 당할 불이익을 충분히 감수하고 보다 저렴한 가격에 환불불가 상품을 선택하였다고 볼 수 있으므로, 이익과 결부된 불이익이 현실화되었다고 하여 손해배상 의무가 부당하게 과중한지 의문이 든다.

그럼에도 경솔, 무경험으로 신중한 검토 없이 환불불가 상품을 예약하였다가 취소하였다고 주장하는 고객의 경우 구체적인 사건에서 민법 제104조의 불공정한 법률행위에 의한 해결을 기대할 수 있다.

(7) 숙박계약 취소로 인한 숙박업체의 손해

숙박업체는 고정비용이 높고 숙박하는 고객이 늘어날 때 소요되는 추가비용이 적게 늘어나는 비용구조를 가지고 있으며, 해당 일에 객실이 사용되지 않으면 효용이 사라진다.

숙박업체로서는 환불불가 상품의 예약을 받아 안정적으로 객실 사용률을 높이는 데 도움을 받을 수 있다.

숙박상품의 재판매가 가능한 시점에 예약이 취소되고 실제로 재판매가 된 경우 숙박업체와 원고에게는 재판매거래를 위해 소요된 비용 외에는 별다른 손해가 발생하지 않을 수 있으나, 숙박상품이 재판매가 불가능한 시점에 예약이 취소되거나, 그 전에 취소되더라도 재판매가 되지 않는다면, 숙박업체는 고객으로부터 숙박대금을 받을 수 없게 된다.

피고는 숙박업체가 어느 정도 손해를 입는지에 관한 객관적이고 합리적인 자료를 제시하지 않았다.

피고는 이 사건 처분서에서 '일반적으로 숙박예정일까지 상당한 기간이 남아 있는 경우에는 고객이 숙박예약을 취소하더라도 해당 객실의 재판매 가능성이 매우 높다.

'고 하였을 뿐 구체적인 재판매율을 확인하였다고 인정할 증거가 없다.

원고는 2020. 2. 21.자 준비서면에서 2019년 국내 환불불가 상품의 재판매율은 0.068%에 불과하여 숙박예정일까지 남은 기간을 막론하고 재판매율이 극히 낮다고 밝혔다.

이에 의하면 숙박업체는 고객의 숙박예약 취소 시 재판매가 어려워 숙박대금에 상당한 손해를 입는 경우가 많은 것으로 보이고, 재판매를 하더라도 할인 판매의 가능성, 재판매를 위한 노력 등 유무형의 손해 내지 비용이 발생할 수 있다.

(8) 기타 사정

원고는 세계적인 숙박예약 서비스 플랫폼 사업자로서 우리나라 고객과의 관계에 있어서만 우리나라 약관법의 적용을 받게 된다.

피고의 시정명령이 유지될 경우 다른 나라의 고객에게는 환불불가 조건으로 저가에 제공되는 숙박상품을 우리나라의 고객이 이용하지 못할 수 있다.

이는 환불불가 숙박상품이라도 미리 저가로 예약하기를 원하는 고객의 선택권을 침해하여 고객의 후생을 감소시키는 결과를 초래할 수 있다.

3. 결론

그렇다면 원고의 이 사건 청구는 이유 있으므로 이를 인용하기로 하여 주문과 같이 판결한다.

(별지 생략)

판사 이창형(재판장) 최한순 홍기만