

숙박시설 이용계약 해제

한국소비자단체협의회 자율분쟁조정위원회

소비자기본법 제31조에 따라 한국소비자단체협의회에 설치된 자율분쟁조정위원회에서 조정 결정한 사건 중 참고할만한 사례를 소개한다(편집자 주).

사건의 개요

신청인은 2020. 8. 11. ●● 호텔 예약 사이트를 통하여 피신청인 호텔과 숙박계약(숙박 예정일 2020. 9. 2. (수) 1박2일)을 체결하고 비용 337,000원을 결제하기로 예약 접수하였고, 2020. 8. 27. 예약 접수 당시 기재하였던 카드로 호텔 예약금(승인내역: 호텔 이름)이 출금 되었다.

2020. 8. 27. 신청인의 여행 동반자가 미열, 근육통으로 여행을 강행하기 불가능할 것으로 예상되어 피신청인에게 유선으로 취소 요청하였으나 피신청인 호텔은 ●● 호텔 예약 사이트를 통해 예약한 상품은 환불이 불가능하고, 코로나확진증명서가 없으면 질병 등의 사유로도 취소가 불가능하다고 하였다.

신청인은 2020. 9. 2. 여행을 강행하려 하였으나, 태풍으로 인해 김해출발 제주도착 대부분의 항공편이 결항되어 예약할 수 있는 항공편이 없었음에도 피신청인은 숙박계약 취소 및 환불은 불가능하다고 하여 신청인은 2020. 9. 28. 본 위원회로 분쟁조정을 의뢰하였다.

소비자 주장

피신청인 호텔의 홈페이지 상 6일전 취소 시 '객실 요금의 20% 부과'라고 안내되어 있고, 당일 태풍으로 항공편이 결항되었음에도 호텔예약사이트를 통해 예약하였으므로 환불 취소가 불가능하다는 것은 부당하다.

사업자 주장

호텔예약사이트를 통해 예약을 진행하면 취소 또한 그쪽을 통해 진행해야하며, 취소규정도 호텔예약사이트의 것을 따른다. 신청인이 주장하는 취소규정은 피신청인 호텔을 통해 직접 예약한 고객들에게만 적용되는 것이다.

사업자의 환급의무 판단

이 사건 계약은 호텔예약사이트를 통해 체결되었지만, 예약확인서에도 “호텔에 직접 예약했습니다.”라고 적시되어 있는 점, 결제 승인의 주체가 피신청인 호텔인 점을 종합적으로 고려해보면 피신청인 호텔이 이 사건 계약당사자라고 보아야 한다. 여행 당일에는 신청인이 거주 중인 부산과 피신청인의 호텔이 위치한 제주가 태풍 마이삭의 영향권으로, 아침 7시의 항공편 1대를 제외한 나머지 항공편이 모두 결항되었다. 당일 중앙재난안전대책본부는 태풍 마이삭이 제주도에 가까워짐에 따라 2020. 9. 2. 오전 9시를 기해 태풍 위기경보를 최고 단계인 ‘심각’으로 격상한 바 있다.

그렇다면 여행이 예정되어있던 당일 신청인이 항공편을 미리 예약해 두었던 상황이라 하더라도, 항공편이 결항되었을 가능성이 높은 것으로 판단된다. 이러한 취소는 ‘섬’이라는 특수한 지형에서 숙박업소를 이용하는 피신청인이 위험부담을 지는 경우로, 당일 취소가 되더라도 피신청인이 불측의

손해를 입는 상황이 아니다. 소비자분쟁해결기준 또한 이동수단(항공기 등)의 이용이 불가한 경우에는 계약금을 환급하는 것으로 보고 있으며 본건의 경우에 아침 7시의 항공편 1대를 제외한 나머지 항공편이 모두 결항되었으므로 실질적으로는 이동수단의 이용이 불가한 경우로 보아야 할 것이다. 따라서 소비자분쟁해결기준에 의하면 이 사건 계약의 해지 또는 취소에는 위약금이 발생하지 않는 것으로 보아야 한다.

결론

따라서 원칙적으로 소비자분쟁해결기준에 의하면 피신청인은 신청인에게 계약금액의 총액인 337,000원을 환급하여야 한다. 다만, 조정의 취지는 양 당사자가 상호 양보하여 합리적인 조정안을 도출하여 소송으로 발생하게 될 사회적 비용을 줄이고 신속한 분쟁해결을 하는데 있는 점 등을 모두 고려하여 피신청인의 약관에 따라 숙박 2~6일전 취소 건으로 보고 위약금 20%를 제외한 금액을 환급하는 것으로 조정한다. ▲

