

온라인 호텔예약 플랫폼 Booking.com의 환불불가 상품 약관 조항 유효: 서울고등법원

2020. 5. 20. 선고 2019누38108 판결



1. 사안의 개요

원고의 플랫폼에서 검색된 숙소 목록의 <객실유형> 중 <조건> 또는 <선택사항> 항목에 '환불불가'라는 조건(이하 '환불불가 조항')이 제시되고, 고객이 환불불가 조항이 기재된 객실을 예약하였다가 취소할 경우, 예약 취소시점부터 숙박예정일까지 남은 기간을 불문하고 미리 결제한 숙박대금을 환불받지 못한다.

공정위에서 위 환불불가 조항이 고객에게 부당하게 과중한 손해배상 의무를 부담시키는

약관 조항이라는 이유로, 2017. 11. 1. 원고에 대하여 약관법 제8조, 제17조, 제17조의2 제1항에 따라 시정권고를 하였다.

시정권고에도 환불불가 조항을 계속 사용하자, 피고는 2019. 2. 11. 원고에 대하여 약관법 제17조의2 제2항 제6호에 따라 환불불가 조항을 수정 또는 삭제하고 사용을 금지하는 명령을 하였다.

2. 서울고등법원 판결요지

환불불가 조항은 약관법상 약관에 해당하나, 숙박계약에 포함되는 내용이고 숙박계약의 당사자는 숙박업체와 고객이므로, (플랫폼 사업자 Booking.com) 원고는 숙박계약의 한쪽 당사자에 해당하지 않는다.

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

원고의 플랫폼에서 고객으로 하여금 환불불가 조항이 포함된 숙박상품을 검색하고 숙박 예약을 할 수 있는 것은 숙박계약을 중개하면서 숙박업체를 대신하여 숙박업체가 결정한 환불불가 조항을 제안하는 차원이므로, 제안의 주체도 원고가 아닌 숙박업체이다.

원고가 숙박업체와 숙박시설 등록 계약을, 고객과 플랫폼 이용계약을 체결하였고, 이와 별도로 고객이 원고의 플랫폼에서 숙박예약을 완료함으로써 숙박업체와 숙박계약을 체결한 것이므로, 원고, 숙박업체, 고객 사이에 각각 3개의 개별계약이 성립하였을 뿐 3면계약이라는 하나의 계약이 성립하였다고 볼 수 없다.

고객님의 예약은 시티즌M 파리 가르드 리옹 측과 직접 체결된 예약으로 이 예약을 완료함으로써 예약 조건, 일반 약관, 개인 정보 보호정책에 동의하는 것으로 간주합니다.

<p>확정된 예약입니다: 세이제르 알름 들라자 **** gemian %</p> <p><small>관광/휴가</small></p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;">  <p>Compatsch 33 Alpe di Siusi (Seiser Alm), 39040 Italy</p> <p><small>+39 0471 727973</small></p> </div> <div style="width: 50%;"> <p>예약 번호: 1884531827 PIN 코드: 9835</p> <p>체크인 2018년 7월 16일 월요일 14:30 ~ 21:00</p> <p>체크아웃 2018년 7월 17일 화요일 08:00 ~ 11:00</p> <p>✓ 하트 보드(1박 2식 제공) 포함</p> <p>요금 1박, 1객실 € 121.50</p> </div> </div>	<div style="border: 1px solid gray; padding: 10px; background-color: #f9f9f9;">  <p>[Web발신] 신한체크해의승인 심*하(9*2*) 02/17 17:39 121.50 유로 (IT)SEISER ALM</p> </div>
--	--

약관법은 사업자의 요건으로 계약의 한쪽 당사자일 것을 요구하고 있고, 원고가 위와 같

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

환불불가 상품의 특성, 고객의 선택 자유, 환불불가 상품에 대한 선택 동기, 환불불가 조항으로 인한 고객의 이익과 불이익 비교, 불가항력적인 상황의 구제와 일부 고객의 피해 문제, 숙박계약 취소로 인한 숙박업체의 손해 등을 고려하여 보면, 피고가 제출한 증거들만으로는 환불불가 조항이 고객에게 부당하게 과중한 손해배상의무를 부담시키는 불공정한 약관 조항이라고 단정하기 어렵다.

첨부: 서울고등법원 2020. 5. 20. 선고 2019누38108 판결

국제계약, 영문계약, 계약분쟁, 손해배상, 민형사소송, Claim, License, R&D 제휴계약

T. 02-591-0657 E. kkh@kasanlaw.com H. www.kasanlaw.com