

국외여행 계약취소에 따른 배상 요구

1. 사건개요

신청인은 2007. 7. 31. 피신청인과 같은 해 8. 12. ~ 같은 달 17. 일정의 몰디브여행 계약을 체결하고 2인(신청인 및 배우자)의 여행대금 4,058,000원 중 계약금 1,000,000원을 지급하였는데, 같은 해 8. 7. 피신청인이 호텔예약이 확정되지 않았다고 하며 1인당 추가 요금 427,000원을 지급하거나 다른 상품으로 변경할 것을 요구하여 계약을 해지함.

2. 당사자주장

가. 신청인(소비자)

피신청인을 통해 ○○투어의 몰디브 여행 상품을 예약하고 계약금 1,000,000원을 입금하여 계약이 체결되었음에도 불구하고 피신청인이 출발 4일전에 호텔예약이 되지 않았다고 고가의 상품으로 변경 요구하는 것은 부당하므로 계약금 반환 외에 소비자분쟁해결기준에 따라 총 여행대금의 20%인 811,600원의 배상을 요구함.

나. 피신청인(사업자)

몰디브는 특성상 출발 50일 이전 예약하지 않을 경우에는 호텔 및 항공편이 불확실하여 신청인에게도 확정이 아닌 대기상태임을 통지하였고, 확정이 안될 경우 계약금을 환급하기로 하고 계약금을 받았으며, 최대한 신청인의 요구대로 호텔을 예약하려고 하였으나 객실사정 등으로 부득이하게 출발 4일전 호텔변경을 안내한 것이고 이후 신청인의 요구대로 다른 상품을 안내하였으나 거절하여 계약금을 환급하였으므로 신청인의 요구사항은 수용할 수 없음.

3. 판단

가. 사실관계

(1) 계약 내용 등

○ 여행상품명 : 품격 몰디브 올후벨리리조트 6일(스피드보트 이용)

○ 대금 : 4,058,000원 (2,029,000원×2인)

○ 여행기간 : 2007. 8. 12. ~ 같은 달. 17. (4박6일)

○ 계약일 : 2007. 7. 31 ○ 계약금 : 1,000,000원(계약일 지급)

(2) 사건 경과

○ 2007. 7. 31 : 신청인이 피신청인에게 ○○투어의 "품격 몰디브올후벨리리조트 6일" 상품을 계약함.

- 피신청인이 예약이 확정상태가 아닌 대기상태임을 안내하였고 신청인도 이를 인지함.

○ 2007. 8. 2 : ○○투어 담당자가 피신청인에게 항공편이 싱가포르항공으로 확정되었음을 통보함.

※ ○○투어 담당자는 항공편 확정과 동시에 당일 오전 9시경 리조트 객실 예약수속을 진행하였으나 당일 오후 3시경 올후벨리리조트는 전객실 만실이라 불가능하여 동급의 리조트를 찾고 있음을 피신청인에게 통보함.

o 2007. 8. 3 : 신청인이 피신청인에게 면세점 물품구입 여부 문의하였고, 피신청인은 항공편을 안내함.

※ 신청인은 피신청인이 항공편을 안내해주며 잘 진행되고 있으니 면세점 쇼핑을 하라고 하여 여행 가방 등을 구입하였다가 계약해제 후 취소하였다고 함.

※ 피신청인은 ○○투어 담당자에게 항공편 확정을 재확인하여 신청인에게 항공편 안내를 하였고, 올후벨리리조트는 전객실 만실이라 예약이 불가능하여 비슷한 급으로 객실을 알아보고 있다고 신청인에게 설명하였다고 함.

o 2007. 8. 8 : 피신청인이 신청인에게 올후벨리리조트 객실이 만실이어서 예약이 확정되지 않음을 통보하고, 1인당 약 30만원정도 비싼 클럽메드만 예약 가능함을 안내하자 신청인도 동의하였다가 오후에 취소함.

※ 피신청인은 클럽메드 상품 대금은 총 4,912,000원(1인당 2,456,000원)이나 피신청인이 252,000원을 할인하는 조건으로 신청인과 최종대금 4,660,000원으로 구두 합의하였으나 이후 신청인 배우자가 추가 할인을 요구하여 어렵다고 하자, 다른 지역을 추천해 줄 것을 요구하였고 코타키나발루, 괌 등을 추천하였으며 괌 상품(특급-힐튼 5일 증편기 /1,199,000원)‘으로 신청인 배우자 동의하에 신청인이 예약을 하였으나 또다시 취소를 요청하였다고 함.

o 2007. 8. 9. : 여행계약을 취소하고 피신청인이 추후 계약금을 환급함.

나. 책임 유무

신청인은 계약금 반환 외에 소비자분쟁해결 기준에 따라 여행 대금의 20% 배상을 요구하나, 신청인이 2007. 8. 12. 출발하는 여행상품을 12일 전인 2007. 7. 31. 계약함으로써 여행출발 12일 전에 이루어진 계약임에 비추어 볼 때, 소비자분쟁해결기준의‘여행사의 귀책사유로 여행사가 취소하는 경우 여행개시 7일에서 1일 전까지 통보시 20% 배상’하도록 한 규정을 적용하기에는 무리가 있을 뿐더러 최초 계약이 확정 상태가 아닌 대기 상태의 계약이었던 점을 감안하면 신청인의 요구는 받아들이기 어려우나, 2007. 8. 3. 신청인이 피신청인에게 면세점 물품구입 여부에 대해 문의하였을 당시 항공편을 안내함으로써 신청인에게 예약이 확정상태인 것으로 오인할 수 있는 빌미를 제공하고, 피신청인이 호텔예약상황에 대하여 계약 후 신청인에게 충분한 협의를 하지 않고 여행 출발 4일 전 비로소 호텔예약이 안되어 출국할 수 없다는 사실을 신청인에게 통보한 점에 비추어 볼 때, 피신청인이 계약상태에 대한 충분한 안내를 하지 않은 점이 인정되므로 신청인에게 총 여행경비의 일부인 5%를 배상하여야 할 것으로 보인다.

다. 책임 범위

신청인에게 통상손해가 있다고 보기는 어려우므로 신청인이 겪었을 정신적 위자에 대하여 총 여행대금 4,058,000원의 5%인 202,000원(1,000원 미만 버림)으로 하는 것이 적절할 것으로 보인다.

라. 결론

이상을 종합하면, 피신청인은 2008. 2. 11.까지 신청인에게 금 202,000원(1,000원 미만 버림)을 지급하는 것이 상당하다.

4. 결정사항

피신청인은 2008. 2. 11.까지 신청인에게 금 202,000원을 지급한다.