

財團法人金融消費評議中心評議書

【103 年評字第 000423 號】

申 請 人 ○○○○ 住○○○○
兼法定代理 ○○○○ 住同上
人
上二人之代 ○○○○ 住○○○○
理人

相 對 人 ○○○○股份有限公司 設○○○○
法定代理人 ○○○○ 住同上

上列當事人間「旅行平安險理賠爭議」事件，經本中心評議委員會 103 年 7 月 25 日第 60 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人○○○○新台幣○○○○萬元整。

申請人○○○○其餘請求，本中心尚難為有利於申請人之認定。

相對人應給付申請人○○○○新台幣○○○○萬元整。

申請人○○○○其餘請求，本中心尚難為有利於申請人之認定。

事實及理由

一、程序事項：

- (一)按金融消費者就金融消費爭議事件應先向金融服務業提出申訴，金融服務業應於收受申訴之日起三十日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之金融消費者；金融消費者不接受處理結果者或金融服務業逾上述期限不為處理者，金融消費者得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，向爭議處理機構申請評議，金融消費者保護法第 13 條第 2 項定有明文。

(二)查申請人分別於民國（下同）○○年○○月○○日及○○年○○月○○日透過金融監督管理委員會保險局向相對人提出申訴，相對人於○○年○○月○○日回覆處理結果，申請人不服，爰於○○年○○月○○日以○○○為申請人提出評議申請書向本中心申請評議，本中心於同年月○○日收文。然本案之被保險人共有○○○、○○○、○○○及○○○四人，而○○○及○○○二人於○○年○○月○○日事故發生時同時死亡，從而，○○○之法定繼承人為配偶○○○及次女○○○二人；○○○之法定繼承人為母親○○○一人。經本中心向申請人之代理人闡明後，申請人於○○年○○月○○日復提出評議申請書，以○○○及○○○二人為申請人，本中心於同年月○○日收文，核與前揭規定相符。

二、申請人之主張：

(一)請求標的：

1. 申請人○○○請求相對人應給付被保險人○○○之意外身故保險金新台幣（下同）○○○萬元及自○○年○○月○○日起至清償日止按週年利率百分之○○計算之利息。
2. 申請人○○○請求相對人應給付被保險人○○○之意外身故保險金○○○萬元及被保險人○○○之意外身故保險金○○○萬元，合計共○○○萬元及自○○年○○月○○日起至清償日止按週年利率百分之○○計算之利息。

(二)陳述：

1. 申請人○○○於○○年○○月○○日與○○○、○○○及○○○共四人○○旅行社所舉辦之「○○○○」行程（下稱系爭旅遊行程），每人費用為○○○○元（含機票費用○○○元、餐食費用○○○元、住宿費用○○○元及門票、行程雜支○○○元），四人費用共計為○○○元。申請人○○○並於○○年○○月○○日以○○商業銀行股份有限公司（下稱○○銀行）之○○信用卡支付四人之旅遊費用共計○○○元。
2. 嗣申請人等四人旅遊結束返國時，於飛機抵達桃園機場後○○小時內，使用交通工具離開機場期間發生車禍意外事故（下稱系爭交通事故），致被保險人○○○及○○○於○○年○○月○○日上午○

○時○○分同時死亡。申請人遂依○○銀行信用卡專屬權益手冊（下稱系爭信用卡權益手冊）之約定向相對人申請給付旅行平安險，每位被保險人意外身故保險金○○○萬元，然遭相對人拒絕理賠。

3. 依系爭信用卡權益手冊之約定，申請人倘以○○銀行信用卡支付商用客機全部票款或支付參加旅行社所安排旅行之全部旅行團費之○○%以上，即可享有○○銀行投保之高額公共運輸工具旅行平安保險。而依○○旅行社行程報價明細所載，本次行程每人機票費用為○○○○元，四人合計共○○○○元，而申請人○○○共計以○○銀行信用卡刷卡支付○○○○元，遠高於機票費用，足證公共運輸工具全額票款均以○○銀行信用卡支付，從而，申請人等四人確實為系爭旅行平安保險之承保範圍。
4. 復依系爭信用卡權益手冊有關「旅行平安險及旅行不便險注意事項」第○點之約定「『團費』定義：係指被保險人整趟旅程所需之所有交通工具及住宿費用。」據此，食宿費用應不屬於上開團費之範圍內。而依○○旅行社行程報價明細所載，本次行程每人費用為○○○元，其中包含食宿費用每人○○○元，是以，每人之旅行團費即應為○○○元（○○○－○○○），四人共計○○○元。申請人○○○共計以○○銀行信用卡刷卡支付○○○元，已達上開團費○○○元之○○%，從而，相對人應依約給付旅行平安險意外身故保險金。（詳○○年○○月○○日評議申請書、○○年○○月○○日評議申請書、評議案件申請人函（之一）、（之二）、○○年○○月○○評議案件申請人函（之三）、○○年○○月○○評議案件申請人函（之四）、○○年○○月○○評議案件申請人函（之五）及○○年○○月○○日陳述意見）。

三、相對人之主張：

（一）請求事項：

申請人之請求為無理由。

（二）陳述：

1. ○○銀行於○○年○○月○○日以其為投保單位，向相對人投保信用卡綜合保險，保險期間自○○年○○月○○日○○時起至○○年○○月○○日○○時止（下稱系爭信用卡綜合保險契約），被保險

人為持有要保人所簽發或申請之有效承保信用卡之人，承保項目包含旅行平安附加保險（下稱系爭旅行平安保險附約）。然系爭信用卡綜合保險契約係由要保人○○銀行與相對人訂定並繳費，被保險人無須繳費，而保險契約之賠付依據，必須是申請人等四人符合保單條款之承保範圍規定，如申請人等四人不符合承保範圍之規定，相對人礙難僅因申請人○○○為○○銀行之卡友而賠付。

2. 依系爭旅行平安保險附約條款第○條承保範圍之約定為「被保險人於其保險期間內，以承保信用卡支付全部票款搭乘或上下公共運輸工具期間時，遭受意外傷害事故，致其身體蒙受損害、殘廢或死亡時，本公司依照本附加險的約定，給付保險金。被保險人以承保信用卡支付全部票款搭乘商用客機，於下列期間遭受意外傷害事故，致其身體蒙受傷害、殘廢或死亡時，本公司依照本附加險的約定，給付保險金：…三、於飛機抵達機場後五小時內，使用交通工具離開機場期間。被保險人如係參加由旅行社所安排之旅遊，而全部旅遊費用之百分之○○以上係以承保信用卡支付，則仍受本承保範圍之保障。被保險人以有效之承保信用卡為其配偶或受其扶養之未滿○○足歲之未婚子女支付前三項之票款或旅遊費用者，該配偶或子女亦視同被保險人而受本承保範圍之保障。」。
3. 依○○旅行社行程報價明細所載（下稱系爭報價明細），系爭旅遊行程之每人旅行費用為○○○○元，四人共計○○○○元。故依系爭旅行平安保險附約條款第○條第○項約定，申請人一家四口之旅行費用團費需達○○○○元以上，才符合系爭旅行平安保險附約之保障範圍，惟申請人○○○持○○銀行○○卡之刷卡金額僅為○○○○元，故不符合系爭○○○○保險之承保範圍，是相對人礙難給付保險金。
4. 申請人○○○雖爭執，依系爭信用卡權益手冊有關「旅行平安險及旅行不便險注意事項」，第○點團費之定義為被保險人整趟旅程所需之所有交通工具及住宿費用，惟第○點中已載明「所有各保險條款悉以本行與保險公司所簽定之保險契約所載條款為準。」故回歸系爭旅行平安保險附約，申請人等四人如係參加由旅行社所安排之旅遊，持本公司承保信用卡支付全部旅遊費用之百分之○○以上，方才享有系爭旅行平安保險之保障。（詳○○年○○月○○日○○字第○○號、○○年○○月○○日○○○○字第○○號陳述意見函

及○○年○○月○○日陳述意見)

四、兩造不爭執之事實：

- (一)○○銀行於○○年○○月○○日以其為投保單位，向相對人投保系爭信用卡綜合保險契約並附加系爭旅行平安保險附約，保險期間自○○年○○月○○日○○時起至○○年○○月○○日○○時止，旅行平安保險附約之○○卡意外身故保險金為每位被保險人○○萬元。
- (二)系爭報價明細所載，每人旅行費用為○○元，四人共計○○元。申請人○○於○○年○○月○○日以有效之○○銀行○○信用卡支付四人之旅遊費用○○元。
- (三)申請人○○○等四人於系爭旅遊行程結束返國時，於飛機抵達桃園機場後○○小時內，發生系爭交通事故，○○○及○○○於○○年○○月○○日上午○○時○○分同時死亡。

五、本件爭點：

- (一)系爭信用卡權益手冊有關「旅行平安險」之約定是否拘束相對人？系爭旅行平安保險附約之承保範圍應如何認定？
- (二)申請人○○○於○○年○○月○○日以○○銀行之○○信用卡支付申請人等四人之旅遊費用○○○元，是否符合系爭旅行平安保險附約承保範圍之約定？

六、判斷理由：

- (一)按系爭旅行平安保險附約條款第○條受益人之確定方式約定為「身故（或喪葬費用）保險金之受益人為被保險人之法定繼承人，…第一項法定繼承人之順序及應得保險金之比例適用民法繼承編相關規定。」；次按「遺產繼承人，除配偶外，依左列順序定之：一、直系血親卑親屬。二、父母。…」、「配偶有相互繼承遺產之權，其應繼分，依左列各款定之：一、與第一千一百三十八條所定第一順序之繼承人同為繼承時，其應繼分與他繼承人平均。…」民法第 1138 條第 1 項第 1 款、第 2 款及第 1144 條第 1 項第 1 款定有明文；復按「繼承人需於繼承開始當時生存，繼承開始之際尚未出生或已死亡者，則無繼承人之資格，此為『同時存在原則』或『繼承原則』」臺灣高等法院 89 年度家抗字第 264 號民事裁定參照；又判斷繼承人資格之有無，應以繼承開始時為基準，

是以，同時死亡者，其相互間不生繼承關係。查本案申請人○○○之配偶○○○，即申請人○○○之父親，與申請人○○○之女兒○○○，即申請人○○○之姊姊，於系爭交通事故發生後，於○○年○○月○○日上午○○時○○分同時死亡，此為雙方所不爭執，從而，○○○與○○○間依「同時存在原則」，相互間不生繼承關係。因此，○○○之法定繼承人為申請人○○○及○○○，其應繼分各為二分之一；○○○之法定繼承人為申請人○○○，其應繼分為全部，合先敘明。

(二)有關係爭信用卡權益手冊就「旅行平安險」之約定是否拘束相對人，系爭旅行平安保險附約之承保範圍應如何認定之部分：

1. 按保險法第 54 條第 2 項規定：「保險契約之解釋，應探求契約當事人之真意，不得拘泥於所用之文字；如有疑義時，以作有利於被保險人之解釋為原則。」準此，係採取條款有疑義，應作不利於條款制定人之解釋原則，因保險條款係由保險公司所擬定，其可選擇符合其目的之措辭，有義務將契約內容清楚地表達出來，使他方了解，因此若有疑義則應作不利於條款擬定人之解釋。
2. 依系爭旅行平安保險附約條款第○條承保範圍之約定「被保險人於其保險期間內，以承保信用卡支付全部票款搭乘或上下公共運輸工具期間時，遭受意外傷害事故，致其身體蒙受損害、殘廢或死亡時，本公司依照本附加險的約定，給付保險金。被保險人以承保信用卡支付全部票款搭乘商用客機，於下列期間遭受意外傷害事故，致其身體蒙受損害、殘廢或死亡時，本公司依照本附加險的約定，給付保險金：…被保險人如係參加由旅行社所安排之旅遊，而全部旅遊費用之百分之○○以上係以承保信用卡支付，則仍受本承保範圍之保障。」從而，前開條款雖僅於第○項有「被保險人如係參加由旅行社所安排之旅遊」之約定，惟被保險人如係參加旅行社所安排之旅遊時，前開條款並未明文排除第○項及第○項之適用。因此，本案是否即可謂無「以承保信用卡支付全部票款搭乘或上下公共運輸工具期間」及「以承保信用卡支付全部票款搭乘商用客機」之適用，仍不無疑義。蓋申請人雖係參加○○旅行社所承辦之系爭旅遊行程，然依系爭報價明細，已明確載有機票費用每張○○○○元，且有預定航班之記載。是以，倘申請人以承保信用卡支付系爭報價明細所載之費用時，如已得明確認定公共運輸工具或商用客機之費用為若干時，依前揭保險法第 54 條第 2 項，應作有利於被保險人之解釋，

故自得有關系爭旅行平安保險附約條款第○條第○項及第○項約定之適用。

3. 次按系爭旅行平安保險附約條款第○條第○項承保範圍之約定「被保險人如係參加由旅行社所安排之旅遊，而全部旅遊費用之百分之○○以上係以承保信用卡支付，則仍受本承保範圍之保障。」另依系爭信用卡權益手冊就旅行平安險之定義為「只要持卡人以本行任一信用卡為其本人及家屬（即配偶、未滿 25 足歲受撫養之未婚子女：以下合稱被保險人）支付公共運輸工具全額票款（如定期班機、火車及輪船）或支付參加旅行社所安排之旅行全部旅行團費之 80 %（含）以上（不含事後申請退費者），即可享有本行為您及家屬付費投保之高額公共運輸工具旅行平安保險。」，另於旅行平安險及旅行不便險注意事項第○點約定「『團費』定義：係指被保險人整趟旅程所需之所有交通工具及住宿費用」、第○點約定「所有各保險條款悉以本行與保險公司所簽定之保險契約所載條款為準。」從而，被保險人如係參加由旅行社所安排之旅遊時並以承保信用卡支付旅遊費用時，如何認定是否符合承保範圍則有疑義，倘依系爭旅行平安保險附約條款之約定，應以「全部旅遊費用」為計算基礎；若依系爭信用卡權益手冊之約定，則應以「全部旅行團費」為計算基礎，且團費係僅指「交通工具及住宿費用」。
4. 基於債之相對性原則，系爭信用卡權益手冊係為申請人與○○銀行間所成立之信用卡契約關係之一部分，原則上效力僅及於申請人與○○銀行之間，尚無拘束相對人之效力。然查，系爭信用卡綜合保險契約基本條款第○章共同條款、第○條【廣告內容之同意】約定為「投保單位如將有關本保險之內容以信函、印刷品、電子媒體或電話行銷等方式通知其持卡人或一般公眾時，其內容應事先取得本公司同意；本公司接獲通知後，應於合理期間內表示同意或提出修正意見，如未於合理期間內表示同意或提出修正意見，即表示本公司同意其刊登內容。」，而○○銀行是否有將系爭信用卡權益手冊提供相對人審閱，相對人對此則表示確實有收到○○銀行相關通知。據此，系爭信用卡權益手冊有關「旅行平安險」之相關約定，自應生拘束相對人之效力。是以，就旅行平安保險附約承保範圍之認定方式，申請人主張其以○○銀行信用卡支付之旅遊費用是否已達○○%，應以「全部旅行團費」而非「全部旅遊費用」為計算基礎，

且團費並應扣除餐食費用之部分，應屬可採。

(三)有關申請人○○○於○○年○○月○○日以○○銀行之○○信用卡支付申請人等四人之旅遊費用○○○○元，是否符合系爭旅行平安保險附約承保範圍之部分：

1. 按「對於一人負擔數宗債務而其給付之種類相同者，如清償人所提出之給付，不足清償全部債額時，由清償人於清償時，指定其應抵充之債務」、「清償人不為前條之指定者，依左列之規定，定其應抵充之債務：一、債務已屆清償期者，儘先抵充。二、債務均已屆清償期或均未屆清償期者，以債務之擔保最少者，儘先抵充；擔保相等者，以債務人因清償而獲益最多者，儘先抵充；獲益相等者，以先到期之債務，儘先抵充。三、獲益及清償期均相等者，各按比例，抵充其一部。」民法第 321 條及第 322 條定有明文。準此，因系爭旅遊行程每人費用為○○○○元，包含機票費用○○○○元、餐食費用○○○○元、住宿費用○○○○元及門票、行程雜支○○○○元等，倘申請人為分期清償或部分清償且未指定其應抵充之項目時，依系爭旅遊行程費用之性質即應各按比例，抵充其一部。
2. 經查，依相對人所提出○○○所簽署之「VISA／MASTER CARD 信用卡持卡人授權付款同意書」（下稱信用卡授權同意書一）及帳單日期為○○年○○月○○日之○○銀行信用卡消費明細表，○○○於○○年○○月○○日以○○銀行信用卡支付系爭旅遊行程費用之訂金，每人○○○○元，合計共○○○○元。信用卡授權同意書一之備註欄雖載有「同意以信用卡替家屬及本人共 4 人支付旅遊相關費用」，然並未指定抵充之項目為何，揆諸前揭說明，即應依各項費用之比例抵充之，即每人各項費用抵充金額為機票費用○○○○元（ $○○○ \times ○○ \div ○○$ ）、餐食費用○○○○元（ $○○ \times ○○ \div ○○$ ）、住宿費用○○○○元（ $○○ \times ○○ \div ○○$ ）及門票、行程雜支○○○○元（ $○○ \times ○○ \div ○○$ ，以上均四捨五入至整數）。
3. 次查，依申請人所提出申請人○○○所簽署之「VISA／MASTER CARD 信用卡持卡人授權付款同意書」（下稱信用卡授權同意書二）及刷卡紀錄單，申請人○○○於○○年○○月○○日以○○銀行信用卡支付系爭旅遊行程費用之尾款，每人○○○○元，合計共○○○○元。信用卡授權同意書二之備註欄雖載有「同意以信用卡替家屬○

○○、○○○、○○○及本人共○○人支付旅遊相關費用」，然亦未指定抵充之項目為何，依上開說明，即應依各項費用之比例抵充之，即每人各項費用抵充金額為機票費用○○○○元（ $○○ \times ○○ \div ○○$ ）、餐食費用○○○○元（ $○○ \times ○○ \div ○○$ ）、住宿費用○○○○元（ $○○ \times ○○ \div ○○$ ）及門票、行程雜支○○○○元（ $○○ \times ○○ \div ○○$ ，以上均四捨五入至整數）。

4. 又查，依上開第（二）點之說明，申請人○○○以○○銀行信用卡刷卡支出系爭旅遊行程費用，仍應有系爭旅行平安保險附約條款第○條第○項「被保險人以承保信用卡支付全部票款搭乘商用客機…」約定之適用。準此，倘申請人○○○以○○銀行信用卡刷卡支出四人之全部機票費用即○○○○元（ $○○ \times ○○$ ）時，方屬系爭旅行平安保險附約之承保範圍，而非申請人所主張之刷卡總費用達○○○○元即屬之。故依前述，申請人○○○以○○銀行信用卡刷卡支出之機票費用每人僅為○○○○元，四人合計共○○○○元，並非全部之機票費用○○○○元均係以申請人○○○之○○銀行信用卡支付。職是，被保險人等四人仍非屬系爭旅行平安保險附約條款第○條第○項之承保範圍。
5. 再者，有關申請人○○○於○○年○○月○○日以○○銀行之○○信用卡支付申請人等四人之旅遊費用○○○○元，是否已達系爭信用卡權益手冊所約定之全部旅行團費之○○%。申請人雖主張，申請人○○○之刷卡金額為○○○○元，全部旅行團費為○○○○元（ $○○ - ○○$ ），故刷卡支出之團費已達○○%；就此，相對人則主張，全部旅遊費用為○○元，從而，申請人刷卡支出之旅遊費用應達○○元方屬承保範圍（ $○○ \times ○○\%$ ），申請人○○○之刷卡金額僅為○○元，並未達○○元，故非為系爭旅行平安保險附約之承保範圍。
6. 綜上，於計算以信用卡支出之費用是否達全部旅行團費之○○%時，得依申請人所主張，將餐食費用扣除之。又每人餐食費用為○○○○元，四人共計○○○○元，從而，申請人主張全部旅行團費為○○○○元，應為可採。惟查，依系爭信用卡權益手冊就旅行平安險之約定為「只要持卡人以本行任一信用卡…支付參加旅行社所安排之旅行全部旅行團費之○○%」準此，倘欲符合系爭旅行平安保險附約之承保範圍，仍應以信用卡支付全部旅行團費之比例達○○%

方屬之，是自應將申請人○○○刷卡支出之金額中，非支付團費之部分扣除。否則，倘依申請人所主張，刷卡金額達全部旅行團費之○○%即屬之，則若本案非屬系爭信用卡權益手冊所定義之團費費用高於○○○○元，即交通工具及住宿費用合計若低於○○○○元時，仍以刷卡金額○○○○元計算，將產生以信用卡支出團費之比例高於○○%之不合理現象。是以，申請人○○○雖以○○銀行信用卡支出○○○○元，然其中包含每人之餐食費用○○元，○○人共計○○○○元（ $○○ \times ○○ = ○○$ ），故申請人○○○以○○銀行信用卡支出之團費應僅為○○○○元（ $○○○-○○$ ），佔全部旅行團費之比例仍僅為○○%（ $○○○ \div ○○ = ○○\%$ ，四捨五入至小數點第二位），尚不符合系爭旅行平安保險附約之承保範圍。

(四)揆諸前揭說明，申請人○○○以○○銀行信用卡支出之團費雖為○○%，然此主要係因○○○於○○年○○月○○日即已先行支出訂金○○○○元，是以，申請人○○○方於○○年○○月○○日以○○銀行信用卡支付旅遊費用之全部尾款○○○○元。又參加旅行社所安排之旅遊行程，一般交易習慣均須先支付部分款項以作為訂金，而此訂金之支付與尾款之支付以不同方式為之，亦所在多有。經審酌當事人兩造資訊不對等之因素，並考量申請人○○○以○○銀行信用卡支出之團費已達○○%，距系爭信用卡權益手冊所約定之○○%亦所差無幾。職是，依金融消費者保護法第20條第1項揭示之公平合理原則，本中心認相對人應補償申請人每位被保險人意外身故保險金○○○○元為合理。從而，就○○○身故保險金之部分，其法定繼承人為申請人○○○及○○○二人，應繼分各為二分之一，是相對人應給付申請人○○○○○○元及申請人○○○○○○元；就○○○身故保險金之部分，其法定繼承人為申請人○○○一人，應繼分即為全部，是相對人應給付申請人○○○○○○元。

七、綜上所述，申請人○○○請求相對人應給付被保險人○○○之意外身故保險金○○○○元，申請人○○○請求相對人應給付被保險人○○○之意外身故保險金○○○○元及被保險人○○○之意外身故保險金○○○○元之部分為有理由，應予准許；申請人其餘請求，本中心尚難為有利申請人之認定。兩造其餘陳述及攻擊防禦方法，經審酌核與判斷結果不生影響，爰不一一論述，併予敘明。

八、據上論結，本件評議申請為部分有理由，部分無理由，爰依金融消費

者保護法第 27 條第 2 項規定決定如主文。

中 華 民 國 ○ ○ 年 ○ ○ 月 ○ ○ 日

財團法人金融消費評議中心

以上正本與原本無異。

兩造應於本評議決定書送達之次日起十日內，以書面通知本中心，表明接受或拒絕評議決定之意思，未為表示者視為拒絕。

依金融消費者保護法第 29 條第 2 項，金融服務業於事前以書面同意或於其商品、服務契約或其他文件中表明願意適用本法之爭議處理程序者，對於評議委員會所作其應向金融消費者給付每一筆金額或財產價值在一定額度以下之評議決定，應予接受；評議決定超過一定額度，而金融消費者表明願意縮減該金額或財產價值至一定額度者，亦同。

申請人如不接受本評議決定，得另循法律救濟途徑解決。