

財團法人金融消費評議中心評議書

【105 年評字第 663 號】

申請人 ○○○○ 住○○○○
相對人 ○○○○股份有限公司 設○○○○
法定代理人 ○○○○ 住同上

兩造當事人間關於「條款解釋」爭議案件，經本中心第 2 屆評議委員會 105 年 9 月 9 日第 39 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新臺幣陸仟零叁拾元整。
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：

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。查申請人前向相對人提出申訴，相對人於民國（下同）105 年 5 月 18 日回覆處理結果，申請人不服，遂於 105 年 5 月 20 日提出評議申請（本中心於同年月 23 日收文），核與前揭規定相符。

二、申請人之主張：

（一）請求標的：

相對人應給付申請人新臺幣（下同）7,900 元。

（二）陳述：

- 1、緣申請人於 105 年 3 月 18 日使用○○○聯名卡刷卡購買來回機票，隨刷卡購買來回機票附贈○○○公司的物產保險一份。但在前往馬祖之後，於 105 年 4 月 3 日預定回臺當天因天候因素導致預計搭乘於 13 時起飛之班機取消，申請人於等待後，支出至住宿點之交通費

1,000 元及 4 月 3 日之住宿費 2,000 元，後 105 年 4 月 4 日至機場等待至 105 年 4 月 4 日下午，機場人員告知 105 年 4 月 5 日 7 時 30 分加開第一班飛機，申請人遂支出 4 月 4 日之住宿費 2,800 元及交通費車資 500 元及船資 160 元，申請人 105 年 4 月 5 日至機場預計搭乘 7 時 30 分起飛之班機，惟又因天候因素導致該班機取消，北竿機場人員於 14 時宣布南竿機場有軍機協助，為能提早回國，申請人再次支出交通費用至南竿，另行購買軍機機票搭機回台，於 105 年 4 月 5 日共支出船資 480 元（160 元*3 張）。嗣後向相對人申請保險理賠，相對人卻以申請人將 4 月 19 日回程機票刷退，不符「被保險人在保險期間內，以有效之承保信用卡支付各被保險人之航空機票全部票款獲百分之八十以上之團費，於保障期間內保險公司在本契約所約定之保險金額限度內，賠償各該保險人於該次旅遊期間所生費用」，而不予以賠償。

- 2、惟查，契約成立之前提是以○○○聯名卡刷卡購買來回機票才予以保險，申請人有達成此前提。使用台新銀行聯名卡刷卡時，業務員雖有告知此項附帶契約，也有給予說明書，惟業務員或說明書均無針對因天候因素導致飛機誤點後之處理、因天候因素誤點無法搭上飛機而退票是否符合契約，業務員及說明書之內容皆無盡完善之告知義務，申請人便依經驗法則，先買軍機機票，返台後刷退的動作，造成申請人限於錯誤解約而不自知。
- 3、依保險法第 29 條保險人對於由不可預料或不可抗力之事故所致之損害，負賠償責任。但保險契約內有明文限制者，不在此限。依據此法，相對人理應賠償申請人因飛機誤點所受之損失，因飛機誤點乃為天氣因素，為不可抗拒之原因，再者，保險契約並沒有明文限制「若因不可抗力因素導致飛機誤點必須照著契約內容進行退票手續，若無則退票視同解約」等明文限制，依法相對人應賠償申請人。
- 4、退步言之，倘若雙方於此事上皆有責任，相對人於保險契約內容沒有詳細寫明應負六成責任，業務員未善盡告知義務須負二成責任，申請人一時心急而疏忽要先行去電相對人關於飛機誤點而導致退票的處理手續，也應負二成責任。因此，相對人即使不全部理賠，亦應賠償申請人八成理賠金額，方屬合理。（詳評議申請書及補充理由書）。

三、相對人之主張：

（一）請求事項：

申請人之請求無理由。

(二) 陳述：

- 1、按保單號碼第○○○002 號信用卡旅遊綜合保險（下稱系爭保險契約）及○○○（下稱要保人）網址公開資訊所示承保範圍為：「被保險人（即持卡人）在保險期間內，以有效之承保信用卡支付各被保險人之航空機票全部票款或百分之八十以上之團費，於保障期間內保險公司在本契約所約定之保險金額限度內，賠償各該被保險人於該次旅遊期間所生之費用。」，因甚為重要故以紅字標示提醒。就信用卡之交易過程，前端由持卡人以信用卡簽帳購買商品，而後銀行端向持卡人請款，持卡人對於銀行負有繳費之義務，是前述承保範圍所謂「支付」係指持卡人購買商品後，向銀行端繳款支付卡費而言。
- 2、依申請人所述及相對人承辦人員訪查而知，申請人已明知前述承保範圍要件，故刷卡購買每人團費 7,100 元馬祖自由行，其中包含立榮航空臺北往返馬祖來回機票，並於 4 月 19 日刷退回程立榮航空機票費用 1,911 元。可知申請人實際應支付要保人 5,189 元（團費 7,100 元扣除機票 1,911 元），未達系爭保險契約所載「承保範圍」要件，故相對人無法依約理賠。
- 3、銀行為鼓勵持卡人多利用信用卡支付消費，藉此增加簽單金額，提供許多服務來吸引消費者，如機場免費停車、機場接送服務、保險保障等，但皆會設定需消費達一定金額為條件，方才提供前述服務之免費回饋。換言之，前述服務皆是伴隨信用卡交易過程所生之權利，然而如持卡人將前述交易取消刷退，則該筆交易應自始無效，持卡人無向銀行端支付卡費之義務，因消費所生之權利義務當然無效。
- 4、再依網路文章節錄之相關資訊，其整理各家銀行信用卡附加保險相關權益，其內文重點亦載明「機票刷退無法享有保險保障」，顯見機票刷退無法理賠之相關資訊，並非一般消費者難以得知，且各家銀行及保險公司信用卡綜合保險規定及處理方式相去不遠。（詳陳述意見函）。

四、兩造不爭執之事實：

- (一) 第三人○○○股份有限公司向相對人投保信用卡旅行綜合保險（下稱系爭保險契約），保險期間至 105 年 12 月 31 日止，保險項目含旅遊不便保險，內含班機延誤、行李延誤、行李遺失、旅行文件重置、

行程縮短費用及劫機補償，而就班機延誤所約定之承保範圍為：被保險人失接已確認之轉接班機、且於其到達轉運站後四小時內無其他任何可代替之空中交通工具前往目的地；或被保險人已經確認之班機延誤四小時以上、或被取消、或因超額訂位致被保險人無法登機、且於該班機預定起飛時間四小時內，無其他任何班機可供轉搭前往目的地者。相對人公司同意賠償被保險人在出發地或轉機失接地所生之合理且必要之膳食費、住宿費用、來往於機場及住宿地點間之交通費用、延誤期間電話費用、及因住宿且行李已交寄時，為緊急需要購買衣物及其他日用必需品之費用。

- (二) 申請人於 105 年 3 月 18 日使用○○○之信用卡購買兩人馬祖飛行遊記旅遊行程，共計 14,200 元（每人團費 7,100 元，其中包含立榮航空臺北往返馬祖之來回機票，回程係預定於 105 年 4 月 3 日 13 時由馬祖北竿飛往松山機場），惟因天候因素影響，航空公司取消 105 年 4 月 3 日 13 時由馬祖北竿飛往松山機場之航班，申請人乃於 105 年 4 月 19 日取消回程立榮航空機票費用 1,911 元之信用卡消費。
- (三) 於 105 年 4 月 3 日至 105 年 4 月 5 日間，與申請人同行者並非申請人於班機延誤時之配偶及受其扶養且未滿 25 足歲之未婚子女。

五、本件爭點：

- (一) 申請人是否以有效之承保信用卡支付各被保險人之航空機票全部票款或百分之八十以上之團費？申請人主張相對人應就其於系爭保險契約所約定之承保項目及其保險金額限度內，賠償申請人於該次旅遊期間所生之費用，有無理由？
- (二) 申請人主張相對人應理賠其 7,900 元，有無理由？

六、判斷理由：

- (一) 按系爭保險契約【承保範圍】約定：「被保險人在保險期間內，以有效之承保信用卡支付各被保險人之航空機票全部票款或百分之八十以上之團費，於保障期間內保險公司同在本契約所約定之保險項目及其保險金額限度內，賠償各該被保險人於該次旅遊期間所生之費用：（一）承保項目 1. 班機延誤費用：失接已確認之轉接班機、且於其到達轉運站後四小時內無其他任何可代替之空中交通工具前往目的地；或被保險人已經確認之班機延誤四小時以上、或被取消、或因超額訂位致被保險人無法登機、且於該班機預定起飛時間四小時內，無其他任何班機可供轉搭前往目的地者。…被保險人預定搭乘之班機延誤時，保險公司同意賠償被保險人在出發地或轉機失接

地所生之下列費用：一、合理且必要之膳食費、住宿費用。二、來往於機場及住宿地點間之交通費用。三、延誤期間電話費用。四、因住宿且行李已交寄時，為緊急需要購買衣物及其他日用必需品之費用。…」，依文義解釋，祇須被保險人在保險期間內，以有效之承保信用卡支付各被保險人之航空機票全部票款或百分之八十以上之團費，於保障期間內保險人對於各被保險人失接已確認之轉接班機、且於其到達轉運站後四小時內無其他任何可代替之空中交通工具前往目的地；或被保險人已經確認之班機延誤四小時以上、或被取消、或因超額訂位致被保險人無法登機、且於該班機預定起飛時間四小時內，無其他任何班機可供轉搭前往目的地，使被保險人必須更改其預定旅程，因而增加之合理且必要之膳食費、住宿費用、來往於機場及住宿地點間之交通費用、延誤期間電話費用、及因住宿且行李已交寄時，為緊急需要購買衣物及其他日用必需品之費用此保險事故發生，保險人即應就被保險人所支出之費用負理賠之責。

- (二) 次按系爭保險契約【名詞定義】約定：「被保險人：係指持有代投保單位所簽發或申請核發之有效承保信用卡（無論係正卡或附卡）之人，包括持卡人、及持卡人於承保事故發生時之配偶及受其扶養且未滿 25 足歲之未婚子女。」，由是觀之，必須為持卡人及於承保事故發生時為持卡人之配偶及受其扶養且未滿 25 足歲之未婚子女，始為系爭保險契約之被保險人，而受系爭保險契約之保障。
- (三) 經查，申請人於 105 年 3 月 18 日使用○○銀行之信用卡購買兩人馬祖飛行遊記旅遊行程，共計 14,200 元（每人團費 7,100 元，其中包含立榮航空臺北往返馬祖之來回機票，回程係預定於 105 年 4 月 3 日 13 時由馬祖北竿飛往松山機場），惟因天候因素影響，航空公司取消該航班，申請人乃於 4 月 19 日取消回程立榮航空機票費用 1,911 元之信用卡消費。申請人主張其確依系爭承保範圍以有效之承保信用卡支付各被保險人之航空機票全部票款或百分之八十以上之團費等語；惟相對人則以申請人於 4 月 19 日將回程立榮航空機票費用 1,911 元之信用卡費用予以刷退，故已不符「以有效之承保信用卡支付各被保險人之航空機票全部票款或百分之八十以上之團費」要件等語為抗辯，是首應審究者為：申請人是否以有效之承保信用卡支付各被保險人之航空機票全部票款或百分之八十以上之團費？
- (四) 按所謂信用卡，係指持卡人憑發卡機構之信用，向特約之人取得商品、服務、金錢或其他利益，而得延後或依其他約定方式清償帳款

所使用之支付工具，信用卡業務機構管理辦法（104年6月29日修正）第2條第1款定有明文。持卡人使用信用卡從事交易之流程為：持卡人與發卡機構簽訂信用卡使用契約，向發卡機構申請核發信用卡，之後憑卡於特約商店以簽帳方式作為支付消費帳款之工具，由收單機構於特約商店請款時，先行墊付交易帳款予特約商店，再向發卡機構請款，發卡機構即代持卡人償還帳款予收單機構，嗣後另向持卡人請求付款。依持卡人與發卡機構間信用卡使用契約之約定，發卡機構之主給付義務乃為持卡人處理使用信用卡交易款項之清償事宜，並自行或由各收單機構提供特約商店供持卡人使用信用卡交易，而持卡人則應就使用信用卡而生之應付帳款對發卡機構負清償責任，則持卡人委託發卡機構付款之約定，具有委任契約之性質，發卡機構請求持卡人清償信用卡之消費帳款，即係請求償還因處理委任事務而支出之必要費用（最高法院89年度台上字第1628號判決意旨參照）。準此，信用卡交易之交易架構為持卡人憑所持信用卡於特約商店以簽帳方式支付消費帳款；由收單機構於特約商店請款時，先行墊付交易帳款予特約商店，再向發卡機構請款，發卡機構即代持卡人償還帳款予收單機構，嗣後另向持卡人請求付款，而持卡人向發卡機構繳交信用卡卡費之性質為償還發卡機構處理委任事務而支出之必要費用，合先敘明。

- (五) 按立榮航空國內線航空乘客運送定型化契約第4條第4項約定：「表定航班取消時，乘客得要求辦理退、改票，原售票單位不得收取任何費用。」，復按「因不可歸責於債務人之事由，致給付不能者，債務人免給付義務。」、「因不可歸責於雙方當事人之事由，致一方之給付全部不能者，他方免為對待給付之義務；如僅一部不能者，應按其比例減少對待給付。前項情形，已為全部或一部之對待給付者，得依關於不當得利之規定，請求返還。」民法第225條第1項、第266條定有明文，是契約因不可歸責於雙方當事人之事由致不能履行時，債務人依民法第225條第1項規定免負給付義務，在雙務契約，他方當事人依民法第266條第1項規定，亦免為對待給付，此為上開條款約定表定航班取消時乘客得要求辦理退、改票之所由。又若已為全部或一部之對待給付者，則依法得請求返還。
- (六) 經查，本件相對人主張申請人於4月19日將回程立榮航空機票費用1,911元之信用卡費用予以刷退，則申請人就其團費僅以系爭信用卡支出5,189元，申請人並未以有效承保信用卡支付被保險人即其本

人之航空機票全部票款或百分之八十以上之團費，相對人之主張固非無見，惟參照現行信用卡實務及前開最高法院揭禁之信用卡架構，申請人於 105 年 3 月 18 日購買兩人馬祖飛行遊記旅遊行程時，即已於當日使用○○銀行之信用卡「支付」兩人團費之全部 14,200 元，其中其持卡人即申請人團費之全部為 7,100 元，申請人已符合系爭保險契約「以有效之承保信用卡支付各被保險人之航空機票全部票款或百分之八十以上之團費」要件，至於申請人於 105 年 4 月 19 日辦理原定於 105 年 4 月 3 日 13 時由馬祖北竿飛往松山機場之立榮航空班機號碼○○○，即回程機票之退票，係立榮航空公司與申請人之乘客運送契約因天候因素此不可歸責於雙方當事人之事由致不能履行時，立榮航空公司依民法第 225 條第 1 項規定免負給付義務，申請人亦依民法第 266 條第 1 項規定，免為對待給付，惟申請人因已於 105 年 3 月 18 日購買旅遊行程時，已於當日使用○○○之信用卡支付刷卡為全部對待給付，則申請人依民法第 225 條第 2 項得請求返還已經支付之款項，而辦理信用卡退款（刷退）。相對人抗辯將前述交易取消刷退，則該筆交易應自始無效云云，洵屬無據。則系爭乘客運送契約因不可歸責於雙方當事人之事由而嗣後不能履行，無礙申請人於 105 年 3 月 18 日使用○○○之信用卡「支付」馬祖飛行遊記旅遊行程團費之全部 7,100 元時，已符合「被保險人在保險期間內，以有效之承保信用卡支付各被保險人之航空機票全部票款或百分之八十以上之團費」要件，相對人自應就其於系爭保險契約所約定之承保項目及其保險金額限度內，賠償被保險人即申請人於該次旅遊期間所生之費用。

（七）申請人主張相對人應理賠其 7,900 元，有無理由？

- 1、經查，申請人即被保險人之班機被取消致申請人無法登機，且於該班機預定起飛時間四小時內，無其他任何班機可供轉搭前往目的地即臺北松山機場，此為兩造所未予爭執，並有班機取消證明在卷可稽，堪信為真實。是本件符合系爭保險契約所約定班機延誤之要件，堪予認定。則依系爭保險契約約定，相對人應賠償被保險人在出發地或轉機失接地所生之下列費用：一、合理且必要之膳食費、住宿費用。二、來往於機場及住宿地點間之交通費用。三、延誤期間電話費用。四、因住宿且行李已交寄時，為緊急需要購買衣物及其他日用必需品之費用。
- 2、申請人主張其因上開保險事故而受有損害 7,900 元之事實，既為相

對人所否認，依民事訴訟法第 277 條規定，申請人自應就此有利於己之事實，負舉證責任。查申請人主張其於 105 年 4 月 3 日因天候因素導致預計搭乘之班機取消，申請人無法返臺，支出自機場至住宿地之交通費 1,000 元及 4 月 3 日之住宿費 2,000 元，後 105 年 4 月 4 日至機場等待至 105 年 4 月 4 日下午，機場人員告知 105 年 4 月 5 日 7 時 30 分加開第一班飛機，申請人遂支出 4 月 4 日之住宿費 2,800 元及交通費車資 500 元及船資 160 元，申請人 105 年 4 月 5 日至機場預計搭乘 7 時 30 分起飛之班機，惟又因天候因素導致該班機取消，北竿機場人員於 14 時宣布南竿機場有軍機協助，為能提早回國，申請人再次支出交通費用至南竿，另行購買軍機機票搭機回台，於 105 年 4 月 5 日共支出船資 480 元（160 元*3 張）等語，並提出 105 年 4 月 3 日至 4 月 5 日交通費及住宿費之收據為證。惟查，細譯 105 年 4 月 3 日之機車租賃收據，所租賃之機車單價為 500 元，總價 1,000 元，單據記載租賃數量為 2，然查，與申請人同行者並非申請人於班機延誤時之配偶及受其扶養且未滿 25 足歲之未婚子女，此為申請人所不爭執，該同行者非為系爭保險契約之被保險人，是申請人 105 年 4 月 3 日往來機場及住宿地點間之交通費用為租賃機車一部之 500 元；又有關 105 年 4 月 4 日之交通費用，申請人提出船票之購票證明及車費收據各一張，車費收據記載 2 人，單價 250 元，總價 500 元，與申請人同行之他人非為系爭保險契約之被保險人，已如前述，是申請人 105 年 4 月 4 日往來機場及住宿地點間之交通費用為車費 250 元，及船資 160 元；又有關 105 年 4 月 5 日往來機場及住宿地點間之交通費用，申請人提出船資 480 元（160 元*3 張）之購票證明，惟細譯申請人之交通過程，屬於申請人之交通費用為船資 320 元（160 元*2 張），是申請人共支出來往於機場及住宿地點間之交通費用 1,230 元（500 元+250 元+160 元+320 元）。

- 3、又有關申請人主張其於 105 年 4 月 3 日支出住宿費用 2,000 元，105 年 4 月 4 日支出住宿費用 2,800 元，並提出各該住宿費用收據為證，前揭收據並記載買受人為申請人，是申請人本人支出其住宿費 4,800 元（2,000 元+2,800 元），堪予認定。
- 4、至於申請人主張支出南竿至松山之軍用班機費用 1,000 元，並不符合「在出發地或轉機失接地所生之下列費用：一、合理且必要之膳食費、住宿費用。二、來往於機場及住宿地點間之交通費用。三、延誤期間電話費用。四、因住宿且行李已交寄時，為緊急需要購買

衣物及其他日用必需品之費用。」之要件，且因申請人自馬祖返回臺灣本島之交通費用為其本來即應支出之費用，不屬於相對人應給付之項目，故相對人就此部分不予理賠，核屬有據。

5、從而，相對人應依申請人符合承保項目所生之交通或合理且必要住宿費用之實際支出給付保險金，是相對人應給付申請人 6,030 元，洵堪認定。

七、綜上所述，相對人應給付申請人 6,030 元部分為有理由，應予准許。逾此範圍之請求，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 1 0 5 年 9 月 9 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。