

財團法人金融消費評議中心評議書

【106 年評字第 547 號】

申 請 人 甲○○

住○○○

相 對 人 A 產物保險股份有限公司

設○○○

法定代理人 ○○○

住同上

上列當事人間承保範圍爭議事件，經本中心第二屆評議委員會民國 106 年 7 月 14 日第 58 次會議決定如下：

主文

本中心就申請人之請求尚難為有利申請人之認定。

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，相對人民國（下同）106 年 4 月 13 日回覆處理結果，申請人不服，於 106 年 4 月 16 日提出評議申請，本中心同年 4 月 18 日收文，核與前揭約定相符。

二、申請人之主張：

（一）請求標的：

請求相對人給付新臺幣（下同）10 萬元。

（二）陳述：

1、申請人於 105 年 11 月 12 日使用 B 銀行 JCB 信用卡刷 59,800 元，購買 C 旅行社土耳其 11 日遊，日期為 105 年 12 月 29 日至 106 年 1 月 8 日。申請人於 106 年 1 月 2 日晚上 18 點 32 分在土耳其公共巴士下車，雪地踩空打滑，造成右手橈骨骨折（下稱系爭事故），106 年 1 月 2 日及 106 年 1 月 4 日於當地就醫，嗣回國後於 106 年 1 月

9 日住院治療。

- 2、申請人於 2 月致電 B 銀行客服，得知旅平險意外醫療 10 萬元係由相對人承保。經電詢相對人，相對人承辦請申請人準備相關資料，106 年 3 月 1 日申請人親送給相對人，惟 106 年 3 月 3 日相對人承辦表示申請人所搭乘者並非大眾交通工具，並稱這張信用卡不理賠。申請人主張其刷卡前與發生系爭事故後，B 銀行客服均確認有，然資料備齊送交相對人後，相對人承辦卻告知不理賠。為此，爰申請本件評議。(詳申請人評議申請書與補正文件)

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、本件要保人「B 銀行信用卡暨支付金融處」投保相對人信用卡綜合保險，保單號碼為第○○○001 號(下稱系爭保單)，保險期間為 105 年 4 月 1 日到 106 年 3 月 31 日止。申請人因故申請信用卡「旅行平安保險傷害醫療費用」給付，惟該筆醫療費用業經審核未獲賠付。
- 2、依相對人與 B 銀行簽定之保險契約內容約定，申請人所持 B 銀行 JCB 晶緻卡承保內容涵蓋「公共運輸工具期間旅行平安保險及公共運輸工具期間旅行平安保險傷害醫療費用」，但不包含「全程旅行平安保險及全程旅行平安保險傷害醫療費用」項目，換言之，JCB 晶緻卡並未提供全程旅行平安險保障，倘於旅行途中發生非公共運輸工具期間所致之意外事故，均非屬本張信用卡之承保範圍。另有關「公共運輸工具」名詞定義，係依信用卡綜合保險保單條款第 3 條約定訂之。
- 3、本件申請人以 B 銀行 JCB 晶緻卡簽付旅行社全額之土耳其行程團費，因 106 年 1 月 2 日搭乘土耳其交通巴士發生系爭事故，致申請人受有體傷並衍生國內外醫療費用。惟經相對人確認，申請人所稱之「公共巴士」係為旅行業者安排之旅遊專車即包車，具備遊覽目的及限定特定團體或人士搭乘之特性，致相對人無法給付保險金。(詳相對人陳述意見書)

四、兩造不爭執之事實：

(一)申請人以 B 銀行 JCB 晶緻卡簽付 C 旅行社土耳其旅遊行程全部團費，旅遊日期為 105 年 12 月 29 日至 106 年 1 月 8 日。

(二)106 年 1 月 2 日申請人發生下車踩空意外(即系爭事故)，致受有體傷。

五、本件爭點：

申請人請求相對人給付 10 萬元，有無理由？

六、判斷理由：

- (一)金融消費者保護法第 23 條第 2 項約定，金融消費者申請評議後，爭議處理機構得試行調處；當事人任一方不同意調處或經調處不成立者，爭議處理機構應續行評議。查本件相對人無調處空間，申請人同意不調處，是本中心爰依兩造所陳資料為書面審理，並據以作成本評議決定，合先敘明。
- (二)按 A 產物信用卡綜合保險(B 銀行適用)條款第 3 條【名詞定義】第 1 項第 6 款約定：「『公共運輸工具』係指經當地政府登記許可，行駛於固定航、路線之商用客機或水、陸上公共交通工具。但具有下列特性者，均非本保險契約所稱之公共運輸工具：1. 供遊覽之用而非經常性載運旅客之用者：如麗星郵輪/遊覽車/觀光景點專用之交通工具等。2. 限於特定或可得特定之團體或個人搭乘者：如總統包機、軍機等。」。次按 A 產物信用卡綜合保險(B 銀行適用)公共運輸工具期間旅行平安保險傷害醫療費用附加條款第 1 條【承保範圍】約定：「…本公司就被保險人於保險期間內，參加旅行社之旅遊行程而以有效之承保信用卡於出發前支付百分之八十以上團費…，若於保障期間內，因於下列搭乘公共運輸工具期間遭受意外傷害事故，並自事故發生之日起一百八十日以內，經登記合格的醫院或診所治療者，本公司就其實際醫療費用，超過全民健康保險給付部分，給付實支實付醫療保險金；被保險人不以全民健康保險之保險對象身分住院診療，或前往不具有全民健康保險之醫院住院診療者，致各項醫療費用未經全民健康保險給付，本公司依被保險人實際支付之各項費用之 70% 給付。…一、被保險人搭乘商用飛機時：…二、被保險人搭乘前款以外之『公共運輸工具』時，限於搭乘及上下該『公共運輸工具』之期間。前項同一次傷害的給付總額不得超過保險單所記載的每次傷害醫療保險金限額。各信用卡別之每次傷害醫療保險金限額以承保明細表所載之金額為準。本條公共運輸工具期間旅行平安保險承保範圍內所稱意外事故，僅限交通意外事故，非屬交通意外事故所致其身體蒙受傷害者，不在本保險承保範圍之內。」、第 3 條【理賠申請文件】約定：「被保險人申領「醫療保險金」時應檢具下列文件：一、理賠申請書。二、被保險人以承保信用卡購買機票之簽帳單影本（需有授權號碼）及旅行社之代收轉付收據影本。三、交通運輸工具票根及訂位記錄證明影本。四、出入

境證明影本。五、醫療診斷書或住院證明正本；但必要時本公司得要求提供意外傷害事故證明文件。六、醫療費用收據正本、健保局核退文件正本或副本。…」。

(三)復按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任，民事訴訟法第 277 條前段定有明文。本件申請人前向 C 旅行社簽付團費，嗣於 106 年 1 月 2 日發生踩空之系爭事故受有體傷，兩造並不爭執，惟就申請人發生系爭事故時搭乘之交通工具是否為前述條款所稱之「公共運輸工具」，兩造說詞迥異，是本件爭點厥為：系爭事故是否為系爭保單條款約定之承保範圍？經查，申請人主張其係搭乘土耳其公共巴士，並提出二張照片佐證，然其檢附之二張照片並未顯示日期與時間，且申請人亦未提出系爭事故地點或行程等間接證據資料以實其說，故尚難認定二張照片為系爭事故發生時申請人所搭乘之交通工具。再按前開條款約定，提出理賠申請檢附之文件應包含「交通運輸工具票根及訂位記錄證明影本」，惟遍觀卷內資料，申請人並無提出交通工具票根或相關訂位紀錄證明，是依現有事證，本中心尚難逕為申請人有利之認定。

七、綜上所述，申請人請求相對人給付 10 萬元，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，本件評議申請為無理由，爰依金融消費者保護法第 27 條第 2 項約定決定如主文。

中 華 民 國 1 0 6 年 7 月 1 4 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，得另循民事法律救濟途徑解決。