

財團法人金融消費評議中心評議書

【113 年評字第 3139 號】

申請人 甲○○ 住詳卷
 相對人 ○○○產物保險股份有限公司 設詳卷
 法定代理人 ○○○ 住詳卷

上列當事人間之爭議事件，經本中心第五屆評議委員會民國 114 年 1 月 16 日第 24 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新臺幣○○○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。查申請人向相對人提出申訴後，不接受相對人之處理結果，爰於完成申訴程序後向本中心提出評議申請，核與前揭規定相符。

二、申請人之主張：

(一) 請求標的：

請求相對人給付新臺幣（下同）6萬元及自民國（下同）113年6月5日起至清償日止按週年利率百分之十計算之利息。

(二)陳述：

1、申請人以自己為要、被保險人向相對人投保保單號碼第○○○947號○○○個人旅行綜合保險，保險期間自 113 年 4 月 24 日 15 時起至 113 年 5 月 5 日 15 時止（下稱系爭保單），承保項目包含行李損

失保險，限額 3 萬元及行李延誤保險，限額 3 萬元。

- 2、申請人表示其於 113 年 4 月 29 日在義大利旅遊時，於晚間回飯店時發現大行李箱在遊覽車遺失，次日仍未尋獲，故至當地警局報案並取得合法報案證明單據。嗣向相對人申請理賠，惟遭拒絕，申請人不服並主張依照交通部運輸研究所的定義，遊覽車確屬大眾運輸，且申請人亦檢附旅行社行李遺失說明，此足以證明行李確實交付遊覽大巴托運。
- 3、再者，申請人在當地警局報案失竊，填寫之報案單據就是被要求依據其官方格式填寫失竊內容物及相關資料，若非屬竊盜、強盜與搶奪等行李損失範圍，實不合情理，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、相對人表示申請人雖已提供警局報案單及相關行李損失清單向相對人提出理賠申請，惟遊覽車並非系爭保單條款所約定之公共交通工具，且行李遺失亦非在行李延誤及行李損失之承保範圍，故無法認定符合系爭保單承保範圍。
- 2、再者，相對人於 113 年 5 月 20 日接獲申請人之理賠申請後，為釐清案情，理賠人員遂與申請人所參加之旅行社領隊確認事故原委，領隊表示旅遊行程係於 113 年 4 月 24 日開始，然因行程規劃之需求，故於 113 年 4 月 29 日更換飯店。此有於旅途中向所有團員說明，並告知需自行保管行李箱，且需自行將行李箱放置遊覽車。惟於 113 年 4 月 29 日晚間，發現申請人之行李箱遺失後，有開立行李遺失說明予申請人，故本件自始皆無申請人行李箱被竊之事實。且依申請人所填之理賠申請書，其亦自行填寫「義大利境內遺失行李箱」，評議申請書陳述之事實亦為遺失，顯見本件非屬竊盜、強盜與搶奪之行李損失範圍。據上，實難認申請人之主張為有理由。

（詳相對人陳述意見書）

四、兩造不爭執之事實：

申請人以自己為要、被保險人向相對人投保系爭保單，承保項目包含行李損失保險，限額 3 萬元及行李延誤保險，限額 3 萬元。

五、本件爭點：

申請人請求相對人給付 6 萬元及自 113 年 6 月 5 日起至清償日止按週

年利率百分之十計算之利息，是否有據？

六、判斷理由：

(一)按「當事人互相表示意思一致者，無論其為明示或默示，契約即為成立。當事人對於必要之點，意思一致，而對於非必要之點，未經表示意思者，推定其契約為成立，關於該非必要之點，當事人意思不一致時，法院應依其事件之性質定之。」「本法所稱保險，謂當事人約定，一方交付保險費於他方，他方對於因不可預料，或不可抗力之事故所致之損害，負擔賠償財物之行為。」民法第 153 條及保險法第 1 條分別定有明文。又所謂默示之意思表示，係指表意人之舉動或其他情事，足以間接推知其效果意思者而言。準此，保險契約是否合法有效成立，係以契約雙方當事人對於應繳納保險費若干、保險人應負擔賠償責任之事故內容為何等必要之點，達成意思表示一致，且保險契約之成立並不以書面為限。又私法自治關係中，個人權利取得、義務負擔，純由個人自由意志，法律不宜任意干涉，基於自由意思締結任何契約，除違反強制、或禁止之規定，及公序良俗外，無論其內容、方式如何，法律概須予以保護，此即所謂私法自治原則與契約自由原則。而契約自由原則，尚包括當事人是否締約之自由、選擇締約對象之自由、契約內容決定之自由及方式自由（參照臺灣高等法院 97 年度保險上字第 23 號民事判決意旨）。而商業保險，非強制性之社會保險，自應遵循私法自治原則，維護契約當事人選擇契約相對人之自由。職故，「契約自由原則」及由此衍生之「契約嚴守原則」乃私法自治之基礎，即個人於不違反法律強制規定、公共秩序或善良風俗之情形下，得依其自由意思，決定是否締結契約、與何人締結契約，以及締結何種內容之契約；而契約之締結，既為雙方當事人基於自由意思所為，則當事人當須遵守契約約定之內容，自屬當然。查，兩造不爭執系爭保單之效力，故依前揭判決意旨，自應遵守系爭保單之約定。

(二)次按「解釋契約應探求當事人立約時之真意，並通觀契約全文，斟酌訂立契約當時交易上之習慣等其他一切證據資料，本於經驗法則及誠信原則，從該意思表示所根基之原因事實、主要目的、經濟價值、社會客觀認知及當事人所欲表示之法律效果，作全盤之觀察，不得拘泥字面或截取書據中一、二語，任意推解。而保險制度係為分散風險，在對價衡平原則下、經保險主管機關核定之費率、保險條款作為保險契約內容銷售與被保險人，故大抵皆為定型化契約，其擬定復具有高度之技術性。是於保險契約之解釋，應本諸保險之本質及機能為探求，

並注意誠信、公平原則之適用，倘有疑義時，始為有利於被保險人之解釋。」(最高法院 102 年度台上字第 2211 號民事判決意旨參照)、解釋契約，應於文義上及論理上詳為推求，以探求當事人立約時之真意，並通觀契約全文，斟酌訂立契約當時及過去之事實、交易上之習慣等其他一切證據資料，本於經驗法則及誠信原則，從契約之主要目的及經濟價值作全盤之觀察，以為其判斷之基礎，不能徒拘泥字面或截取書據中一二語，任意推解致失其真意(最高法院 99 年度台上字第 1421 號民事判決意旨參照)。從而，倘契約文字已清楚表現當事人之真意，自不得曲解契約文意，蓋解釋保險契約時應特別注意保險制度之本質及機能，並考量誠信原則下，對於保險契約之文字進行探求，並非可逕棄契約約定之文義不顧而直接作對於被保險人或要保人有利之解釋，否則當事人所成立之契約條款將根本不具任何拘束契約當事人之效力，若可任由雙方依自身期待作超越契約文義或顯與契約文義相違之解釋，則與保險法第 54 條第 2 項之規定顯然違悖。

(三)復按保險制度最大功能在於將個人於生活中遭遇各種人身危險、財產危險，及對他人之責任危險等所產生之損失，分攤消化於共同團體，是任何一個保險皆以一共同團體之存在為先決條件，此團體乃由各個因某種危險事故發生而將遭受損失之人所組成，故基於保險是一共同團體之概念，面對保險契約所生權利糾葛時，應立於整個危險共同團體之利益觀點，不能僅從契約當事人之角度思考，若過於寬認保險事故之發生，將使保險金之給付過於浮濫，最終將致侵害整個危險共同團體成員之利益，有違保險制度之本旨。(臺灣高等法院 104 年度保險上易字第 15 民事號判決意旨參照)。又保險為最大善意及最大誠信之射倖性契約，保險契約之當事人皆應本諸善意與誠信之原則締結保險契約，始避免肇致道德危險(最高法院 85 年度台上字第 1685 號民事判決意旨參照)。是保險契約既為最大善意契約，凡契約之訂立及保險事故之發生，如有違背善意之原則者，保險人即得據以解除契約或拒卻理賠責任。

(四)再按系爭保單條款第 29、32、36、37 條約定：「被保險人於海外旅行期間內，其隨行託運並取得託運行李領取單之個人行李因公共交通工具業者之處理失當，致其在抵達目的地六小時後仍未領得時，對於被保險人領回行李前為應急而購買必要之衣物及日用必需品所支付之費用，本公司依本保險契約之約定對被保險人負理賠之責。」、「被保險人於海外旅行期間內，因下列事故致其所擁有且置於行李箱、手提箱

或類似容器內之個人物品遭受毀損或滅失，本公司依本保險契約之約定對被保險人負理賠之責：一、竊盜、強盜與搶奪。二、交由所搭乘之公共交通工具業者託運且領有託運行李領取單之隨行託運行李，因該公共交通工具業者處理失當所致之毀損、滅失或遺失。賠償責任期間內以給二次為限。」、「發生本承保範圍第三十二條第一項第一款所列事故時，被保險人應在二十四小時內，向當地警政單位報案並取得報案證明。發生本承保範圍第三十二條第一項第二款所列事故時，被保險人應儘速通知公共交通工具業者，並向其索取書面事故與損失證明。」、「被保險人向本公司申請理賠時，應檢具下列文件：一、理賠申請書。二、因第三十二條第一項第一款所列事故申請理賠者：當地警方開立之損失物品報案證明。三、因第三十二條第一項第二款所列事故申請理賠者：公共交通工具業者所開立之事故證明與損失清單。」。

(五)經查，申請人主張其所搭乘之「遊覽車」符合系爭保單條款約定之公共交通工具，故相對人應依約理賠云云。惟按系爭保單條款第 3 條約定：「本保險契約之用詞定義如下：…三、公共交通工具：係指領有營業執照及經當地政府登記許可之航（路）線，具有固定場站、固定車次(含事先公告之加開班次)，以大眾運輸為目的，提供不特定旅客運送服務之水上、路上或空中交通工具。…。」，準此，系爭保單已就公共交通工具具有明確約定，除需以大眾運輸為目的外，還需係提供不特定旅客運送服務之交通工具，惟申請人所搭乘之遊覽車，應係旅行社於旅行期間所租賃之車輛，以供團員於旅行期間移動之用，故得以搭乘之人僅限定於此旅行團，此顯不符上開條款所指之「不特定旅客運送服務」。是以，觀該約定內容，其文字並非艱澀難以理解，敘述之方式亦非模糊不清，依社會普遍認知，申請人應足以瞭解文字內容及其意義，是依前揭判決意旨，實無捨文義而另為解釋之必要，兩造既未爭執系爭保單之效力，申請人自應受該約定內容之拘束。職故，申請人主張其搭乘之遊覽車符合系爭保單條款約定之公共交通工具乙節，顯與系爭保單約定之內容有所扞格，是申請人請求相對人依系爭保單條款第 29 條理賠行李延誤保險及依系爭保單條款第 32 條第 1 項第 2 款理賠行李損失保險之主張，難謂有據。

(六)次查，申請人復主張其行李箱於 113 年 4 月 29 日遭竊，於次日前往鄰近飯店之警局報案，並取得「當地警方開立之損失物品報案證明」，故相對人應依系爭保單條款第 32 條第 1 項第 1 款理賠，相對人則以該行

李箱係遺失而非遭竊等語置辯。查，相對人固檢附旅行社出具之「團員行李遺失說明」以實其說，然觀諸前開文件乃係申請人參加之旅行社所提出之文件，堪認申請人於 113 年 4 月 29 日未尋獲其行李箱後，由旅行社領隊偕同於 113 年 4 月 30 日前往警局報案，惟申請人與旅行社間另有簽定國外旅遊定型化契約，是以，申請人與旅行社間並非毫無利益衝突存在，亦即，旅行社開立該文件時是否會考量記載「遺失」或「竊盜」對其造成之影響，並進而選擇對其影響最低之記載方式而非依事實記載，實非無疑，再者，姑不論申請人與旅行社間之利益衝突對該文件之影響，觀諸該文件所載，事故發生當日（即 4 月 29 日）記載之過程為「遍尋不著團員甲○○的大行李，此時確定行李憑空消失」、「要求飯店調閱 CCTV 未得同意，聯繫相關司機，並提供相關行李箱相片協尋，司機乙○○確認上午親自放置該行李入車內」、「全團返台，時至旅行社初報告說明，遺失的行李箱仍未尋獲」，準此，綜觀該文件之前後文，可得知旅行社在此記載之遺失，可能係指該物品「滅失」、「無法尋獲」，甚至是「遭竊」等情形，而非單純指系爭保單約定之「遺失」。從而，衡酌申請人與旅行社間存有之利益衝突及上開文件記載之內容，本中心尚難僅以旅行社開立之文件記載「遺失」，即認申請人之行李箱係遺失而非遭竊。復查，相對人另指摘申請人於理賠申請書記載「義大利境內遺失行李箱」，故申請人已自承行李箱係遺失云云。惟對於一般社會大眾而言，不論係遺失或遭竊，均屬物品不在其身邊且不知去向之情形，故若相關文件無明確列舉遺失、竊盜等選項供人擇選時，實難以期待一般人得於事後填寫文件時精準用字。從而，若在此僅因申請人於填寫理賠申請書時，自行記載遺失而非遭竊，即認申請人自承行李箱係遺失，似有過於嚴苛且逸脫一般人思維之虞，是相對人在此之主張，亦難謂有據。第按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任，但法律別有規定，或依其情形顯失公平者，不在此限，民事訴訟法第 277 條定有明文。再尋繹 89 年 2 月 9 日修正之民事訴訟法第 277 條所以增設但書，規定「但法律別有規定，或依其情形顯失公平者，不在此限。」乃肇源於民事舉證責任之分配情形繁雜，僅設原則性之概括規定，未能解決一切舉證責任之分配問題，為因應傳統型及現代型之訴訟型態，尤以公害訴訟、交通事故，商品製造人責任及醫療糾紛等事件之處理，如嚴守本條所定之原則，難免產生不公平之結果，使被害人無從獲得應有之救濟，有違正義原則。是以受訴法院於決定是否適用該條但書所定公平之要求時，應視

各該具體事件之訴訟類型特性暨待證事實之性質，斟酌當事人間能力、財力之不平等、證據偏在一方、蒐證之困難、因果關係證明之困難及法律本身之不備等因素，透過實體法之解釋及政策論為重要因素等法律規定之意旨，較量所涉實體利益及程序利益之大小輕重，按待證事項與證據之距離、舉證之難易、蓋然性之順序（依人類之生活經驗及統計上之高低），並依誠信原則，定其舉證責任或是否減輕其證明度，進而為事實之認定並予判決，以符上揭但書規定之旨趣，實現裁判公正之目的。若與該條但書所定之本旨不相涉者，自仍適用該本文之規定，以定其舉證責任。（最高法院 99 年度台上字第 408 號、臺灣高等法院 100 年度保險上更(二)字第 2 號民事判決參照）。本件稽諸事故發生地點在義大利而非我國，是考量各國風俗民情、警方案件調查方式及申請人證據取得管道，實有申請人取證不易之情形，倘要求申請人檢附事故發生時之錄影畫面，甚至要求申請人提供其他公文書以證明行李箱確係遭竊，似顯失公平，且就風險管理部分，系爭保單已就被保險人得申請之行李損失費用約定上限，是堪認相對人已就該條保險金理賠之費用經其精算設定賠償之上限，以控制原契約成立時相對人未能預期之風險，並於系爭保單條款第 38 條約定行李遭竊盜事故為理賠後，其所有權歸相對人，以防行李追回後，被保險人獲得二次補償，再衡量相對人為企業經營者之法人，原則上較一般自然人之申請人有較佳之舉證能力，故考量申請人已積極向飯店調閱 CCTV，足見其已盡力蒐集相關事證，且其已在「二十四小時內，向當地警政單位報案並取得報案證明」，並於理賠申請時檢具「當地警方開立之損失物品報案證明」，又本件無明確證據證明本件存有違反最大善意原則之情事，此時推定申請人已盡其舉證之責，證明本件確有發生「竊盜」，故責由相對人負舉證之責，舉反證推翻申請人所主張之事實，並無顯失公平、違反誠信原則之虞，反之，於此情況下，責由舉證能力本較弱且客觀環境亦存有取證不易之申請人負過高之舉證之責，似有違誠信原則。職故，兩造既不爭執申請人已於提出理賠申請時檢具「當地警方開立之損失物品報案證明」，且未超過 24 小時始報案，又相對人未能檢附相關佐證資料證明申請人之行李箱非遭竊，則申請人主張相對人應依系爭保單條款第 32 條第 1 項第 1 款理賠，應屬有據。

- (七)末按系爭保單條款第 33、34 條約定：「對於被保險人之損失或本公司給付理賠金額之計算，依下列規定辦理：一、可以修復或清洗回復者，本公司對該修理或清洗費用，負理賠之責。二、修復或清洗回復之費

用超過該物品之價值者，該物品視同滅失處理。三、標的物之損失以承保事故發生時之實際現金價值為基礎賠付之。四、任何一套或一組之物品遇有部分損失時，應視該損失部分對該物品使用上之重要性與價值之比例，合理估算損失金額。五、對於每件物品之損失，本公司所負之責任最高以新臺幣八千元為限，且所有物品合計最高之理賠金額以保險單上所載之保險金額為限。」、「對於下列物品之損失，本公司不負理賠責任：一、商業用途或營業物品、食物、動植物、機動車、船舶、其他交通工具（包括前述交通工具之零配件）、家具、古董、珠寶、行動電話、飾品。二、貨幣、股票、債券、郵票、票據、入場券、車票、機票、船票、其他交通工具票證、有價證券及旅行文件。三、文稿、圖畫、圖案、模型、樣品、帳簿或其他商業憑證簿冊。四、違禁品或非法之物品。五、被保險人事先運送之行李，或非隨身託運而分開郵寄或運送之物品。六、行李箱、手提箱或類似容器本身之毀損滅失。七、被保險人所租用之設備。八、儲存或記載於磁帶、磁碟、磁片、卡片或其他供資料儲存記載用物品上之資料。九、玻璃、磁器、陶器或其他易碎物品。十、信用卡、金融卡或其他作為簽帳或提款之塑膠卡片。」。另按「當事人已證明受有損害而不能證明其數額或證明顯有重大困難者，法院應審酌一切情況，依所得心證定其數額。」民事訴訟法第 222 條第 2 項定有明文。而當事人已證明受有損害而不能證明損害之數額時，法院應斟酌損害之原因及其他一切情事，作自由心證定其數額，不得以其數額未能證明，即駁回其請求（臺灣高等法院臺中分院 107 年度上易字第 328 號民事判決要旨參照）。又 89 年 2 月 9 日修正之民事訴訟法第 222 條第 2 項增訂，當事人已證明受有損害而不能證明其數額或證明顯有重大困難者，法院應審酌一切情況，依所得心證定其數額，該增訂含有證明責任規範存在價值，損害額證明極度困難時，法院基於全辯論意旨及調查證據結果，仍不能獲得損害賠償額確信時，俾使權利容易實現，減輕損害額證明之舉證責任（最高法院 93 年度台上字第 2213 號民事判決要旨參照）。從而，依前揭判決意旨，損害賠償之案件，若申請人已能證明受有損害，然於客觀上不能證明其數額或證明顯有重大困難之情事時，如仍強令申請人舉證證明損害數額，非惟過苛，亦不符金融消費者保護法第 1 條及第 13 條揭示之公平合理、迅速有效處理金融消費爭議事件原則，故本中心應審酌一切情況，依所得心證定其數額，以求公平。查，依申請人提供之損失清單，可得知申請人已臚列損失物品、金額，並檢附照片證明

其曾擁有該物品之所有權，此有該損失清單影本可稽。準此，本中心依前揭條款之約定，並基於增進金融消費者對市場之信心、促進金融市場健全發展之立場，參酌民事訴訟法第 222 條第 2 項規定意旨，於斟酌個案之情節後，爰依金融消費者保護法第 20 條第 1 項：「爭議處理機構受理申請評議後，應斟酌事件之事實證據，依公平合理原則，超然獨立進行評議。」所揭示之公平合理原則，認相對人應補償申請人○○○元為適當。

七、綜上所述，申請人請求相對人給付於○○○元之範圍內，為有理由，應予准許。逾此範圍，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 1 4 年 1 月 1 6 日

財團法人金融消費評議中心

以上正本與原本無異。

兩造應於本評議書送達之次日起十個工作日內，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。