

財團法人金融消費評議中心評議書

【113 年評字第 5158 號】

申請人	○○○	住詳卷
相對人	A○○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 2 月 7 日第 25 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。查申請人就本件爭議前向相對人提出申訴，不接受相對人處理結果，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：

請求相對人應給付申請人保險金之差額新臺幣(下同)4,935 元。

(二)陳述：

1. 申請人原持有 B○○銀行股份有限公司之信用卡(下稱 B○○銀行，後自民國(下同)○年○月○日起由 C○○銀行股份有限公司概括承受，下稱 C○○銀行)，為相對人「A○○產物信用卡綜合保險(○○○)」保單(保單號碼第○○○118 號，要保單位為 C○○銀行信用卡部，被保險人為持有要保單位所核發之有效承保信用卡之持卡人等，保險期間自 113 年 1 月 1 日起至 114 年 1 月 1 日止)之被保險人(下稱系爭保

單)。

2. 申請人於 113 年 10 月 1 日自松山機場至馬祖之行程因山陀兒颱風因素發生班機延誤，因颱風驟雨及趕往奔波造成衣褲俱濕需購買必需衣物品，並為簡省住宿費改住友人處所必需盥洗用品，以及期間三餐飲食費用、交通費用，共計 9,473 元，後向相對人提出班機延誤費用賠償，惟相對人僅給付申請人住宿費 2,800 元、○○○餐廳 1,007 元 (2,013 元 /2 人)、○○○奶茶 63 元及○○○牛排 668 元，合計共賠付 4,538 元整。
3. 就申請人 113 年 10 月 2 日計程車費及早午晚餐飲料費用，相對人以非使用 C○○信用卡為由，拒絕理賠，申請人主張對消費者顯失公平：
 - (1) 首先不論計程車是否有安裝信用卡支付裝置，或乘客本身習慣以鈔票現金支付車資 (避免盜刷等原因) 外，要求車資須以信用卡支付，且必用【C○○信用卡】乃極為不通常情。申請人在臺北搭乘計程車常以「○○○ (APP)」方式叫車，其已綁定申請人【D○○銀行信用卡 (E○○卡)】，因○○○為 E○○卡特約商店，可核銷 E○○卡費用，因此申請人無論是否要核銷 E○○卡，均已習慣以 APP 叫車，實不必以 C○○信用卡支付車資。
 - (2) 早餐至超商購買咖啡、麵包，中午至超商買便當、飲料，晚餐至超商買便當、泡麵或路邊小火鍋、炸物、飲料等，相對人「規定」每件消費均須以「C○○銀行信用卡」支付始得理賠。申請人認為超商固然有信用卡支付裝置，但現金或電子票證支付之數量仍在信用卡支付之上，乃至鹹酥雞攤消費更不可能要求以「信用卡」支付，相對人立此「規定」當屬不合常理。
 - (3) 要求搭計程車必須使用 (C○○) 信用卡，超商消費必須使用 (C○○) 信用卡，鹹酥雞攤消費必須使用 (C○○) 信用卡等等，均難謂國人消費支付方式之常態 (除有多元支付方式外，信用卡亦非 C○○一家)，若訂為「規定」顯不合理，申請人認為相對人所稱之「規定」違反誠信原則，對消費者顯失公平，應屬違反消費者保護法第 12 條之樣態。
4. 相對人指稱「113 年 10 月 2 日計程車費及早午晚餐飲料費用未提供收據正本」：
 - (1) 收據正本俱已提供，詳如收據掃描檔，計程車乘車證明序號為「○○○205」、○○○發票為「○○○120」、晚餐統編「○○○196」、「○○○078」。
 - (2) 申請人認為這些正本都已附上，明明白白，為何相對人會說「未提供

收據正本」？是否因申請人未使用「C○○信用卡」支付車資及餐費，就故意指稱「未提供收據」，而忽略該規定必須以「C○○信用卡」支付之不合理，轉為指責申請人「未提供收據」，不知相對人為何如此？

5. 必要之日常生活用品費用，相對人以申請人無行李已交寄之情形，不予理賠：

(1) 旅遊不便險之宗旨在於當旅客在旅途中發生不便之情況時，所提供相對應的保障，申請人在山陀兒颱風襲臺中奔波勞頓、受風淋雨均非正常旅途情形，係因颱風天災所引起之不便，故須以不便險解決這場天災所產生的困境，而申請人需購買乾淨衣物以解決困境，符合不便險理賠內容，且整個不便險 4 天期間僅第一天於風雨中購買衣物各 1 件可換穿後便無再購買衣物，故並無超過必要之限度。

(2) 申請人赴台灣出差結束即須返回居住地馬祖，出差期間住旅店多半有盥洗用品，申請人不須於行李中盛裝沐浴乳、洗髮乳、洗面乳、牙刷、牙膏等日用品，而申請人當日若正常返回馬祖，亦不須要另外購買日用品，正因山陀兒颱風影響航班取消，故須自行購買日用品以因應不便。另外申請人正因購買日用品而省下第二天開始住宿飯店之住宿費（後面幾天借住友人家），當時具有節省不便險之住宿費之念想。若後面天數仍住宿飯店，通常住宿費一案理賠上限為 1 萬元。

6. 相對人就申請人 113 年 10 月 1 日之晚餐費用僅理賠 1,007 元：該筆晚餐費用總額為 2,013 元，申請人僅申請 2,000 元（1 餐上限 2,000 元）。相對人以客數 2 人計算，故以 2,013 元除以 2 計算 1,007 元支付。如相對人若以 2 人均分，則該菜單中實則僅 1 杯奶茶，實情上如何對分？若要計算 2 人，該餐同桌友人為素食者，僅點蔬食河粉及什錦蔬菜（素），申請人主張相對人宜全部支付 2,000 元（不超過 1 餐 2,000 元上限），若要計算 2 人則應扣除素食餐點（及服務費），補足核支申請人 1,309 元。

7. 綜上所述，申請人要求相對人應支付本案理賠差額計 4,935 元。

（詳申請人評議申請書、歷次補充理由書）

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. 系爭保單條款第 3 條約定：「本保險契約所使用之名詞定義如下：一、『要保單位』係指發行信用卡並代理被保險人要保之機構。二、『承保

信用卡』係指由要保單位所核發，並交由被保險人所持有且記載於本保險契約之信用卡，包括公司卡及認同卡。三、『被保險人』係指持有要保單位所核發之有效承保信用卡（含正卡及附卡）之持卡人，及持卡人於承保事故發生時之配偶及未滿二十五足歲之未婚子女。四、『保險期間』係指本保險契約上所載之時日，其起迄時日以中原標準時間為準。五、『保障期間』係指被保險人依本保險契約所得享有各項權利之有效期間，但以符合下列條件者為限：1. 須於保險期間內持有效之承保信用卡支付公共運輸工具全部票款或百分之八十以上之團費，或所購買物品之全部價款…。」。

2. 系爭保單條款第 21 條約定：「被保險人於保障期間內，因下列事故致被保險人須支付之班機延誤費用，本公司於本保險契約所載之『班機延誤費用保險金額』內負理賠責任：一、被保險人預定搭乘之班機延誤起飛達四小時以上者。二、被保險人所預定搭乘之飛機班次被取消，於四小時內無其他飛機可供其轉搭者。三、被保險人所預定搭乘之飛機班次座位因超額訂位而被取消，於四小時內無其他飛機可供其轉搭者。四、被保險人所預定之轉接班機因前班班機延誤而致失接，於四小時之內無其他飛機可供其轉接者。前項所稱『班機延誤費用』，係指於班機延誤期間滯留於延誤當地所生之下列費用：一、必要之膳食、住宿費用。二、來往於機場及住宿地點間之交通費用。三、因班機延誤而須住宿，且被保險人行李已交寄而須購買之日用必需品費用。四、國際電話費。前項費用若係發生於其居、住所在地者，本公司不負理賠之責；前項第四款國際電話費用若係發生於中華民國境內者，本公司不負理賠之責。被保險人的預定行程若係一接續性的行程，雖該行程發生一次以上之班機延誤事故，本公司對於因此所生之班機延誤費用，仍以本保險契約所載之『每人每次事故保險金額』為限。」。」。
3. 系爭保單條款第 30 條約定：「被保險人申請『班機延誤費用保險金』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）或旅行社之代收轉付收據影本。三、登機證及機票正本。四、被保險人以承保信用卡支出班機延誤費用之單據明細正本。五、航空公司所開具之班機延誤/失接/登機被拒之班機延誤證明正本。六、倘係申請失接之『班機延誤費用』，請說明本欲轉接之班機時間、及轉機前往地點及延誤時數。七、申請持卡人配偶或子女之班機延誤費用時，應檢具身分證明文件影本。」。」。
4. 按系爭保單條款約定，申請人申請理賠時需檢具「被保險人以承保信用

卡支出班機延誤費用之單據明細正本」，申請人檢附之膳食費用（家樂福購買之奶茶因已有使用信用卡支付，已依約給付）及計程車費用因未使用承保信用卡支出，與系爭保單條款約定不符，另 113 年 10 月 2 日搭乘計程車及晚餐飲料（○○○）並未提供收據正本且未刷卡，系爭保單條款約定不符，合先敘明。

5. 次按保單條款約定，日用必需品費用則需因班機延誤而須住宿，且被保險人行李已交寄而須購買時方符合系爭保單承保範圍，申請人並無行李已交寄而須購買日用必需品之情事，亦與系爭保單條款約定不符。綜上，相對人已依約給付符合系爭保單承保範圍之班機延誤費用保險金，申請人此次請求相對人應再行給付與系爭保單條款約定不符之班機延誤費用保險金應屬無據。

（詳相對人陳述意見函）

四、兩造不爭執之事實：

- （一）C○○銀行信用卡部前以自身為要保單位，以持有要保單位所核發之有效承保信用卡之持卡人等為被保險人，向相對人投保系爭保單，申請人為系爭保單之被保險人。
- （二）申請人於 113 年 10 月 1 日自松山機場至馬祖之行程因山陀兒颱風因素發生班機延誤，相對人業已給付申請人 4,538 元整。

五、本件爭點：

申請人請求相對人應再給付保險金之差額 4,935 元，是否有據？

六、判斷理由：

- （一）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）。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。

(二)次按「當事人主張有利於己之事實，就其事實有舉證之責任，民事訴訟法第 277 條定有明文。又民事訴訟如係由原告主張權利者，應先由原告負舉證之責，若原告先不能舉證，以證實自己主張之事實為真實，則被告就其抗辯事實即令不能舉證，或其所舉證據尚有瑕疵，亦應駁回原告之請求。」，最高法院 91 年度台上字第 99 號民事判決意旨參照。又「所謂舉證責任者，乃特定法律效果之發生或不發生所必要之事實存在與否不明之場合，當事人之一造因此事實不明，將受不利益之判斷，乃必須就該事實提出有關證據，使法院信其主張為真實；另當事人所提出供法院認定事實之證據，雖不以直接證據為限，間接證據亦包括在內，然無論直接或間接證據，其為訴訟上之證明，必須於通常一般之人均不致有所懷疑，得確信其為真實之程度者，始得據為提出該證據之一造之有利認定。倘其證明尚未達到此一程度，而有其他合理之懷疑存在時，提出該證據之一造若就此合理懷疑事項，未能為必要之說明者，仍不能遽為提出該證據之一造之有利認定」臺灣高等法院 107 年度上字第 1516 號民事判決可資參照。

(三)第按系爭保單條款第 3 條、第 21 條及第 30 條分別約定：「…五、『保障期間』係指被保險人依本保險契約所得享有各項權利之有效期間，但以符合下列條件者為限：1. 須於保險期間內持有效之承保信用卡支付公共運輸工具全部票款或百分之八十以上之團費，或所購買物品之全部價款…。六、『日用必需品』係指下列物品：1. 內、睡衣及其他必要之衣著鞋襪。2. 盥洗用具及女性生理用品。…」，「被保險人於保障期間內，因下列事故致被保險人須支付之班機延誤費用，本公司於本保險契約所載之『班機延誤費用保險金額』內負理賠責任：…前項所稱『班機延誤費用』，係指於班機延誤期間滯留於延誤當地所生之下列費用：一、必要之膳食、住宿費用。二、來往於機場及住宿地點間之交通費用。三、因班機延誤而須住宿，且被保險人行李已交寄而須購買之日用必需品費用。…」及「被保險人申請『班機延誤費用保險金』時，應檢具下列文件：…四、被保險人以承保信用卡支出班機延誤費用之單據明細正本。…」。

- (四)本件申請人主張相對人應就其未刷卡消費部分亦應理賠保險金等語，而相對人則以前詞置辯。經本中心核參前揭保單條款約定，其已明確約定「須於保險期間內持有效之承保信用卡支付…所購買物品之全部價款…」，相對人始負給付相關保險金之責，此文義已臻明確，當無另為解釋之餘地，此與一般社會大眾是否會就相關消費以刷卡方式付費等情無涉，又本中心核參卷附資料，申請人亦不否認其就計程車費、飲料店及晚餐等費用並未以C○○銀行之信用卡消費，是自難認前開金額符合系爭保單之承保範圍，相對人就前開項目不予給付保險金，尚難認有何違誤之處。
- (五)另就申請人主張113年10月1日於「○○○餐廳」消費之金額2,013元，相對人僅給付保險金1,007元，應補足申請人1,309元部分，經查，本中心核參卷附雙方提供之「○○○餐廳」收據，其已載明：「…日期:2024/10/01…客數:2…總計:2,013…」，是相對人以總金額除以用餐人數給付申請人保險金1,007元應屬合理，另申請人雖主張其同行友人為素食人士，僅點選蔬食河粉及什錦蔬菜，相對人應僅能扣除前開品項之保險金等語，惟此部分申請人並未提出相關佐證資料以實其說，又本中心囿於書面審理原則及調查權限之限制，僅得就雙方提供之書面證據資料逕行審理，是此部分申請人之主張亦難認為有據。
- (六)末查，經本中心核參C○○銀行之官方網站，其於「信用卡-卡友權益-旅平險及不便險-旅遊不便險-旅遊不便險注意事項」欄位亦明確載明：「…1. 信用卡旅遊不便保險保障範圍及定義：被保險人於保險期間內，以有效之指定信用卡支付於出發前已確認班次之商用客機全部票款或百分之八十以上團費，若於保障期間內因意外事故致其須支付下列合理且必要費用時，依保險契約之約定負賠償之責…4. 班機延誤保障範圍及定義：被保險人於保障期間內，因下列事故致被保險人須支付之班機延誤費用，於『班機延誤費用保險金額』內負理賠責任：…前項所稱『班機延誤費用』，係指於班機延誤期間滯留於延誤當地所生之下列費用：A. 必要之膳食、住宿費用。B. 來往於機場及住宿地點間之交通費用。C. 因班機延誤而須住宿，且被保險人行李已交寄而須購買之日用必需品費用。…」其與系爭保單之承保範圍並無不同，皆須申請人以指定之信用卡支付相關費用，相對人始負給付相關保險金之責，難認有使申請人誤信系爭保單承保範圍之情事；再者，系爭保單係C○○銀行立於要保人地位向相對人投保，以提供其信用卡持卡人使用信用卡交易以外之額外權益及服務，契約當事人為C○○銀行與相對人，故本件因系爭

保單所生爭議有無消費者保護法之適用，並非無疑。況且，基於私法自治、契約自由原則，相關承保範圍或除外事項自應以C○○銀行與相對人所約定之契約內容為準，尚難僅憑系爭保單之班機延誤費用限於以C○○銀行信用卡刷卡支付，即遽認有何違反誠信原則或顯失公平之情，併予敘明。

七、綜上所述，申請人之請求，本中心尚難為有利於申請人之認定。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項規定決定如主文。

中 華 民 國 1 1 4 年 2 月 7 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。