

財團法人金融消費評議中心評議書

【114 年評字第 1676 號】

申 請 人 ○○○

住詳卷

相 對 人 A○○銀行股份有限公司

設詳卷

法定代理人 ○○○

住同上

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 5 月 23 日第 32 次會議決定如下：

主文

本中心就申請人之請求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，不接受相對人之回覆結果，遂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：

相對人應給付申請人新臺幣(下同)14,000 元。

(二)陳述：

申請人主張其於民國(下同)113 年年底以相對人所發行之○○○卡信用卡支付出國團費。出國前曾兩度致電相對人客服，確認刷卡支付團費是否包含旅遊不便險，客服均答復「有」。申請人並詢問該保險是否涵蓋同團子女，客服答復「無」。然實際發生班機延誤一日(114 年 2 月 8 日延至同年月 9 日)之情形時，申請人向相對人申請旅遊不便險理賠，卻遭拒絕，僅獲告知願補償 500 元，申請人不服，爰提起本件評議申請。

(餘詳申請人之評議申請文件及補正文件)

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、查申請人於114年2月4日進線客服詢問信用卡旅遊不便險，申請人僅詢問承保對象是否包含其家人，客服當下即就官網揭露事項回復申請人，並以簡訊方式寄送完整保單及保險公司資訊至其留存於相對人之手機號碼，且再次提醒申請人如欲詳解理賠則務必洽詢保險公司以保障個人權益，後向B○○產物保險股份有限公司(下稱B○○)查詢，申請人並未曾進線諮詢亦無任何申請理賠紀錄。
- 2、參相對人官網公告之旅遊平安險之服務內容及承保範圍說明頁面，已清楚載明理賠事項及相關所需文件將由B○○產險說明並以保險公司最終判斷為主，若有理賠或保單內容疑慮請洽B○○保險理賠/保單諮詢專線詢問、被保險人於國外機場或轉機失接地或搭乘本國離島航班返回戶籍地或出發地時，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，保險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。申請人自相對人官網應可充分知悉其○○○卡附加之旅遊不便險相關權益及系爭保險產品之承保範圍、理賠項目等等，而自信用卡旅遊不便險說明中，可知信用卡旅遊不便險之承保範圍僅包含國外機場或轉機失接地或搭乘本國離島航班返回戶籍地或出發地。相對人就旅遊不便險之介紹頁面已充分告知顧客承保範圍亦無使顧客誤解之疑慮。
- 3、綜上所陳，申請人爭議相對人客服回復前後不一致損及個人理賠權益，經查相對人客服自始皆以公開揭露保單條款予申請人說明，並無申請人所述回復不一爭議，相對人信用卡提供之附加權益旅遊不便險，雖由相對人作為要保人向B○○投保，惟理賠項目及範圍仍應依B○○保單條款及保險證所規範之內容進行理賠，如對理賠項目及金額有疑義，申請人可洽B○○處理。

(餘詳相對人之陳述意見書)

四、兩造不爭執之事實：

申請人使用相對人所發行之○○○卡信用卡支付團費。

五、本件爭點：

申請人主張相對人應就班機延誤之事實給付保險金，是否有據？

六、判斷理由：

- (一)本件申請人主張其以相對人發行之信用卡支付團費並向相對人客服確認後，應享有旅遊不便險保障，惟事後因班機延誤未獲理賠云云，按相對人官方網站「卡友禮遇服務」、「旅遊平安險」頁面載明：「本行信用卡綜合保險承保公司 B○○產物保險股份有限公司」；並說明：「凡使用本行信用卡為下列承保對象支付旅途中全額公共運輸工具費用，或參加旅行團時刷卡支付 80%以上之團費，依不同卡別享旅遊平安險保障（不包括使用悠遊卡功能之支付）」。另於「重要提醒」指明：「理賠事項及相關所需文件將由 B○○產險說明，並以保險公司最終判斷為主」，明示該保險之承保保險公司為 B○○，且實際承保範圍及條款解釋、理賠審核權限仍屬於 B○○。
- (二)另查信用卡保險證內容亦記載：「投保單位：A○○銀行信用卡○○○處保單號碼為○○○001，保險期間自自民國 114 年 04 月 01 日 00 時起至 115 年 03 年 31 日 24 時止 凡使用 A○○銀行信用卡，並以該信用卡為下列承保對象簽付旅途中全額公共運輸工具費用，或參加旅行團時刷卡支付 80%以上之團費（需含全額公共運輸工具費用），依不同卡別享有下列保險保障。（不包括使用悠遊卡功能之支付）。…承保對象(被保險人)： 1. 持卡人本人。 2. 持卡人之配偶及未滿 25 足歲之未婚子女。（於出發前為本人、配偶或未滿 25 足歲之未婚子女，支付參加旅行社之旅遊行程 80%以上團費，或支付非參加旅行社之旅遊行程而於出發前已確認班次之公共運輸工具全部票款。） 承保範圍依信用卡各卡別實際之約定為準。」，可知相對人確已依其官網所載，替持卡人本人及其符合條件之家屬投保旅遊不便險及旅遊平安險，保險證並清楚載明承保範圍及各項保險金之理賠條件，此參保險證權益說明第 2 頁以下即知。是以，堪認相對人業已履行替持卡人投保旅遊不便險，及相關保單資訊揭露之義務，至申請人最終是否符合該保單之理賠條件等，則屬 B○○依約審核與決定之範疇，當非相對人所能主導。
- (三)再參酌相對人所提供與申請人客服通話錄音譯文，客服人員雖曾向申請人表示「不便險含班機延誤、行李延誤、行李遺失等」，但同時亦接續提醒「明確的理賠資訊要向保險公司詢問」，更接續詢問申請人是否發送簡訊提供其 B○○電話以利詢問，獲申請人答應，從而，相對人客服人員針對承保範圍之說明，僅係簡要式回覆，並未就理賠要件作出具體說明，至為灼然，並無誤導申請人其所贈送之旅遊不便險具體理賠條件或限制之虞，是以，申請人是否得就班機延誤申請理賠，本應自行向 B○○進一步詢問並回歸實際保單條款約定內容為斷。本件相對人既已

替申請人投保旅遊不便險，且核無口頭誤導或曾對申請人做成承諾賠償之事實，申請人所持主張，即無可採，應予駁回。

七、綜上所述，申請人之請求，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 5 月 2 3 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。