

財團法人金融消費評議中心評議書

【114 年評字第 1686 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 6 月 13 日第 33 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：

請求相對人依約理賠申請人重新購置機票費用美金（下同）440.8 元、住宿及早餐費用 407.48 元，合計 848.28 元。

(二)陳述：

1. 申請人持有 B○○銀行股份有限公司(下稱 B○○銀行)之信用卡，為「A○○產物信用卡綜合保險(○)」保險契約（保單號碼○○○字第○○○003 號，要保單位為 B○○銀行信用卡處，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 2 月 1 日零時起至 114 年 1 月 1 日零時止，下稱系爭保單）之被保險人。

2. 申請人於 113 年 1 月 30 日及同年 5 月 9 日使用 B○○銀行信用卡購買機票，行程為台北經美國舊金山轉機飛往加拿大卡加利，原定 113 年 6 月 30 日搭乘 C○○航空第○○○23 號班機（下稱系爭航班）由美國舊金山飛往加拿大卡加利，因 C○○航空公司無預警罷工，系爭航班因而取消（下稱系爭事故）嚴重影響旅行計畫，衍生更改機票、住宿及用餐等費用。
3. 依 B○○銀行官網、相對人官網及系爭保單理賠申請書說明事項，申請人班機取消之事故應屬理賠事項，系爭事故為突發事件，申請人於系爭事故前已完成以信用卡購買機票的程序，應受旅遊不便險保障，相對人應負理賠責任。

（餘詳申請人評議申請書及歷次補正資料）

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. 按系爭保單第 28 條第 5 款，「因下列事項所致之事故或損失，本公司不負理賠責任：五、罷工、暴動、民眾騷擾，但於第二十七條之劫機補償不適用之。」，明文約定，合先敘明。
2. 經查，申請人主張於海外旅行期間原訂搭乘班機因罷工導致取消，並據此向相對人提出系爭保單之理賠申請，該理賠請求，衡申請人自陳原訂搭乘之班機係因罷工導致取消，案關情形顯屬前開保單條款約定之不保事項，相對人循依保單條款約定礙難給付，並無違誤；另就申請人所述相對人官方網站頁面說明，經查該說明為其他保單條款所約定之承保範圍，按契約相對性原則應就不同契約為各別認定，尚難相互比附援引。且保險契約雖有其獨特之特徵，但仍屬契約之一種，應適用一般契約解釋原則。而契約解釋之基本目的，在於使當事人之合意發生效力，因此契約文字明確時，即應適用文義解釋；僅於契約文字有疑義，於窮盡各種解釋方法後仍有疑義時，始得依保險法第 54 條第 2 項規定作有利於被保險人之解釋（臺灣高等法院 99 年度保險上易字第 6 號民事判決意旨參照），系爭保單條款有關「不保事項」之約定記載既屬明確而非艱澀，並無捨文義而另為解釋之必要，申請人應足以瞭解文字內容及其意義，自應受該條款之拘束，灼然甚明。

（餘詳相對人陳述意見函）

四、兩造不爭執之事實：

(一)申請人持有 B○○銀行之信用卡而為系爭保單之被保險人。

(二)系爭航班因故取消。

五、本件爭點：

申請人請求相對人給付保險金 848.28 元，是否有據？

六、判斷理由：

(一)按系爭保單條款第二章信用卡旅遊不便保險第 20 條班機延誤費用、第 28 條本章共同不保事項分別約定：「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：…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。…」、「因下列事項所致之事故或損失，本公司不負理賠責任：…五、罷工、暴動、民眾騷擾…」。

(二)本件申請人主張系爭航班因故取消，相對人依約應負保險責任，相對人則以前詞置辯。經查，依申請人卷附機票行程表、購票紀錄及 C○○航空罷工資訊，系爭航班預計於 113 年 6 月 30 日 18 時 5 分自美國舊金山起飛，因航空機械師聯合會 (AMFA) 罷工導致系爭航班取消，申請人預定搭乘之飛機班次遭取消乙事，堪信為真，惟系爭航班因 C○○航空罷工取消，應屬系爭保單第 28 條約定之不保事項，相對人主張因罷工所致事故不負理賠責任，應屬有據。

(三)次查，申請人於卷內提出相對人於 113 年 1 月 24 日網站最新消息公告：「…倘若要保人或被保險人於罷工事件宣布前或發生前已完成投保者，針對罷工所導致的旅行不便事故有以下保障範圍：…(2) 以『班機延誤險』為例，保戶若因罷工事件造成預定搭乘的班機延誤或取消（不限是否已出國），仍搭乘『原訂』班機或改搭『其他』班機，因此延誤達四小時以上者，將依保單條款約定給付保險金…。(3) 以『旅程更改險』為例，保戶若於海外旅行期間（已出國）因預訂搭乘之公共交通工具業者之受僱人罷工，因該罷工事件導致須進行旅程更改所增加的交通或住宿費用，本公司依保單條款約定負理賠之責。…」，然上述公告載明罷工所致旅遊不便之保障範圍，相對人係依保單條款約定負理賠責任，系爭保單既已約定罷工為不保事項，實難認相對人應負系爭事故之保險責任。

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 6 月 1 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。