

財團法人金融消費評議中心評議書

【114 年評字第 3785 號】

申請人 ○○○○ 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 10 月 17 日第 41 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：

請求理賠旅程取消保險金新臺幣(下同)2 萬元及旅程更改保險金 3 萬元。

(二)陳述：

1、申請人以自己為要、被保險人向相對人投保○○○個人旅行綜合保險(保單號碼○○○字第○○○777 號，下稱系爭保單)，保險期間自民國(下同)114 年 5 月 6 日 21 時起至 114 年 5 月 20 日 21 時止，旅遊地點為義大利、奧地利、法國、德國。

- 2、申請人於114年5月6日23時45分搭乘A○○航空○○○75班機(下稱系爭班機)前往羅馬，因印巴領空臨時被關閉，飛機沒有充足的油料可以繞道飛往歐洲，只能飛往曼谷短暫停留並加油後返回臺灣桃園機場，造成申請人無法如期前往歐洲，損失約十幾萬元。A○○航空已提供班機取消證明，系爭班機因機場管制因素被迫返航並取消，相對人以機場管制因素等同於除外責任，認為涉及政府行為或戰爭、軍事相關因素，故拒絕理賠實不合理，依保險法第54條規定，保險契約條款若有疑義，應作有利於被保險人之解釋。
- 3、系爭班機因機場管制取消，係航空公司與機場之營運與調度問題，非旅客可控制或可歸責之因素。A○○航空之證明文件僅記載機場管制，多屬於空域調度、流量限制、天候狀況或其他突發營運因素，屬航空業正常風險，並非保單除外責任。實際投保過程，消費者僅能在手機頁面一路點選下一步完成投保，待投保完成、保費繳納後，方能看到詳細條款與除外責任，相對人在實際理賠時僅以條款文字為依據拒賠，明顯與投保時所呈現之保障印象不符。綜上，系爭班機取消並非因戰事或軍事行動直接造成，而係一般航空管制情形，應屬系爭保單所承保之航班取消範疇，爰提起評議申請，請求相對人履行給付義務。

(餘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、經查，本案係因申請人原定114年5月6日搭乘系爭班機前往羅馬，原預計展開地中海郵輪與歐洲自由行，惟因印巴衝突導致空域封閉，改降泰國曼谷機場加油後返台，致使無法如期繼續原定行程，遂產生已支付但未使用之旅費損失。惟相對人經審核後確認，申請人所主張之損失係因戰爭所致，依據系爭保單不保事項，因戰爭所致之損失，均不在系爭保單責任範圍內，故相對人無法予以理賠。
- 2、另系爭班機雖未依原定計畫降落，惟係因空域受戰爭因素影響及飛機加油需求而改降，並非班機改降補償保險條款所列之天氣因素或機件故障所致，且改降地點亦未明確符合條款所定「非原定降落機場」之定義，故亦不符班機改降補償保險之理賠條件。

(詳相對人陳述意見書)

四、兩造不爭執之事實：

(一)申請人為系爭保單之被保險人。

(二)申請人以自己為要、被保險人向相對人投保系爭保單，保險期間自 114 年 5 月 6 日 21 時起至 114 年 5 月 20 日 21 時止，旅遊地點為義大利、奧地利、法國、德國。

五、本件爭點：

申請人請求相對人給付旅程取消及旅程更改保險金，有無理由？

六、判斷理由：

(一)按「本保險契約之承保範圍，得經雙方當事人就下列各類別同時或至少二項以上同時訂定之：一、旅程取消保險…三、旅程更改保險…。」、「被保險人直接或間接因下列事項所致之損失或所負之責任，本公司不負理賠責任：…七、因戰爭、類似戰爭行為（不論宣戰與否）、外敵入侵、外敵行為、內戰、叛亂、革命、軍事反叛、恐怖主義者之行為所致者。但本保險契約另有約定者不在此限。」、「被保險人於預定海外旅程開始前七日至海外旅行期間開始前，因下列第一款至第四款事故致其必須取消預定之全部旅程，對於被保險人無法取回之預繳團費、交通、住宿及票券之費用，本公司依本保險契約之約定對被保險人負理賠之責：一、被保險人、配偶或三親等內親屬死亡或病危者。二、被保險人於中華民國境內擔任訴訟之證人。三、被保險人預定搭乘之公共交通工具業者之受僱人罷工，致所預定搭乘之班次取消或延誤達二十四小時，或其預定前往之地點發生暴動、民眾騷擾之情事。四、被保險人在中華民國境內住居所之建築物及置存於其內之動產，因火災、洪水、地震、颱風或其他天災毀損，且損失金額超過新臺幣二十五萬元者。…。」、「被保險人於海外旅行期間內，因下列事故致被保險人必須更改其預定旅程因而所增加之交通或住宿費用，本公司依本保險契約之約定對被保險人負理賠之責：一、預定搭乘之公共交通工具業者之受僱人罷工，或預定前往之地點發生戰爭、暴動、民眾騷擾、天災。二、居住於中華民國境內之被保險人配偶或三親等內親屬死亡。三、本次旅程所使用之護照或旅行文件遺失。四、因搭乘汽車、火車、航空器或輪船等發生交通意外事故。…。」系爭保單條款第 2 條、第 4 條、第 20 條及第 26 條分別約有明文。

(二)次按「保險制度係利用大數法則分散風險，於保險公司之專業精算下，藉由承擔社會共同團體之共同風險，在對價衡平原則下，經主管機關核定費率、保險單條款，銷售保單收取保費，並對發生保險事故之被保險人給付保險金。因此，保險費之費率及承保範圍之對價性，均係

經由專業之精算程序及主管機關所核准。保險人不可能承擔漫無限制危險，唯有經限定之危險方屬保險人所承擔，要保人所給付保費、追溯日之訂定抑或理賠基礎之採擷，均與保險人所承擔危險成一對價關係，並於保險期間維持平衡狀態。」、「保險法第 54 條第 2 項固規定，保險契約之解釋，應探求契約當事人之真意，不得拘泥於所用之文字；如有疑義時，以作有利於被保險人之解釋為原則。但如契約文字已可完整表達當事人之真意，並且無別事須探求者，自不得反捨契約文字而更為曲解必要。」臺灣高等法院臺中分院 102 年度保險上易字第 10 號民事判決、臺灣高等法院 108 年度保險上字第 25 號民事判決參照。

- (三)經查，就申請人所附相對人官網投保流程，其中國外旅遊平安險、不便險保障內容之「瞭解更多」連結頁面即有提供保單條款下載，申請人於投保前核無不能知悉保單條款或瞭解承保範圍之情，是系爭保單既經兩造同意並訂定契約，當事人自須遵守契約約定之內容，於系爭保單約定之承保範圍內，相對人始負相關保險金給付之責，合先敘明。
- (四)次查，觀諸相對人檢附之案關新聞報導，巴基斯坦政府曾於 114 年 5 月 7 日臨時關閉領空，致系爭班機無法航經該地域；復參以 A○○航空官網「旅客須知與航班訊息」之「提醒近日往返歐洲旅客留意航班動態」公告(發布日期 114 年 5 月 7 日)：「受印巴衝突影響，A○○航第一時間啟動相關應變作業，針對此一不可抗力突發的國際情勢及衝突範圍，為保障所有旅客、機組人員及航機的安全性，經專業評估，航班更動如下：…○○○75 桃園-羅馬航班取消…。」等內容，堪認系爭班機係因印巴衝突等戰爭因素而取消，尚與申請人所稱一般空域調度、流量限制、天候狀況或其他突發營運狀況有別，亦非因申請人預定前往之地點即羅馬，或系爭保單約定旅遊地點之發生戰爭、暴動影響所致，是系爭班機取消原因既未該當前揭條款列舉之保險事故，而屬於系爭保單約定之共同不保事項，則申請人請求相對人給付旅程取消及旅程更改保險金，尚屬無據。
- 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 1 0 月 1 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。