

財團法人金融消費評議中心評議書

【114 年評字第 5630 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 115 年 3 月 20 日第 51 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：

請求相對人給付新臺幣(下同)5,000元,及自民國(下同)114年8月23日起至清償日止,按法定年利率10%計算遲滯利息。

(二) 陳述：

1、申請人以自己為要、被保險人投保相對人旅行平安綜合保險附加個人海外旅行不便保險(保單號碼第○○○630,下稱系爭保單),保險期間自民國(下同)114年7月30日0時起至114年8月3日0時止。

2、申請人原定搭乘起飛時間為114年8月2日18時50分之○○○航空○○○34航班（下稱系爭航班），但於機場報到後，航空公司臨時表示無法如期起飛，並安排改搭○○○30替代航班，於114年8月3日8時起飛，整體延誤已超過13小時以上，屬系爭保單班機延誤事故，相對人應依約給付班機延誤保險金，為此，爰提起本件評議申請。

（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、申請人原訂搭乘系爭航班發生延誤，向相對人申請班機延誤保險金，惟檢附之文件為未能登機之補償收據，依系爭保單條款規定，須提供「航空業者出具載明班機延誤期間之證明文件」，故相對人已於114年9月9日發函說明無法賠付。嗣後經由招攬人員補送航空公司開立之航班證明，欲向相對人申請班機延誤保險金。
- 2、依申請人補送之由航空公司開立之航班證明記載，系爭航班原定出發時間為114年8月2日18時50分，實際出發時間為114年8月2日21時18分。查無申請人所預定搭乘之航班出發延誤時間達四小時之情事，與系爭保單條款之約定不符，核非屬系爭保單班機延誤保險（定額型）所承保之限定危險（預定航班出發延誤或取消）及理賠範疇，故相對人循依系爭保單條款約定，尚難為保險金之給付。又，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），衡系爭保單條款所訂班機延誤及延誤期間之計算等約定，其文字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，且系爭保單亦經申請人同意並訂定契約，其與被保險人就事故之發生是否屬承保範圍應受系爭保單條款之拘束，自無疑義。

（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、被保險人投保相對人系爭保單，保險期間自114年

7 月 30 日 0 時起至 114 年 8 月 3 日 0 時止。

五、本件爭點：

申請人請求相對人給付系爭保單班機延誤保險定額保險金 5,000 元及遲延利息，有無理由？

六、判斷理由：

- (一)按「被保險人於本保險契約保險期間內，以乘客身分所搭乘之定期航班較預定出發時間延誤四小時以上者，本公司依本保險契約約定之保險金額給付保險金。…班機延誤期間之計算，自預定搭乘班機之預定出發之時起，至實際出發之時或第一班替代班機出發之時止。但被保險人因不可抗力因素致無法搭乘第一班替代班機或替代轉接班機者，則班機延誤期間計算至次一般替代班機出發之時止。因前班班機延誤所致錯過轉接班機之延誤與前班班機延誤視為同一延誤事故。…」系爭保單條款第三章第 21 條約有明文。
- (二)次按保險契約之解釋，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。又解釋意思表示，應探求當事人之真意，不得拘泥於所用之辭句，但契約文字業已表示當事人真意，無須別事探求者，即不得反捨契約文字更為曲解，此觀保險法第 54 條第 2 項及民法第 98 條規定自明。（最高法院 102 年度台上字第 297 號民事判決意旨參照）
- (三)經查，觀諸卷附○○○航空公司 114 年 8 月 2 日之登機證可知，申請人預定下午 18 時 50 分於○○○出發之班機○○○34(即系爭航班)，經航空公司更改為航班出發時間次日上午 8 時之班機○○○30，而申請人實際搭乘航班為班機○○○30；然參相對人提供之系爭航班證明影本，系爭航班原定於 114 年 8 月 2 日下午 18 時 50 分出發，嗣實際出發時間為當日下午 21 時 18 分，航班狀態為延誤，堪認系爭航班仍有起飛，僅係較預定出發時間延誤 2 小時 28 分鐘。而前揭保單條款已明確約定，須被保險人所搭乘之定期航班較預定出發時間延誤 4 小時以上者，相對人始有負班機延誤保險相關理賠之責，其文字用語已屬明確而非艱澀，無捨文義而另為解釋之必要。是以，系爭航班既未有延誤 4 小時以上出發或取消之事實，相對人拒絕給付班機延誤保險金，難謂無據。至航空公司係因機位超賣、航班調度或其他原因而通知申請人更改搭乘之航班，乃航空公司與申請人間契約內容履行與否、申請人得否向航空公司求償之範疇，尚難認屬於系爭保單班機延誤保險之承保範圍，併此敘明。

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 5 年 3 月 2 0 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。