

財團法人金融消費評議中心評議書

【114 年評字第 1809 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：

請求相對人給付申請人新臺幣（下同）6,616 元。

(二) 陳述：

1、申請人民國（下同）113 年 10 月 25 日出國前使用 B○○銀行○○○信用卡刷卡購買機票，有贈送相對人旅遊不便險（下稱信用卡贈險），因怕保障不夠，另與相對人購買旅遊綜合保險（保險期間自 113 年 10 月 25 日 9 時 00 分至 113 年 11 月 1 日 9 時 00 分，保單號碼第○○○613 號，下稱系爭保險）。

2、因颱風造成班機延誤，回國後向相對人申請旅遊不便險理賠，但相對人只理賠信用卡贈險，另外購買的系爭保險不賠。然贈送與付費

購買的旅遊不便險怎麼會有衝突呢？因信任○○○是一間大企業會保障要保人的權力，所以全部使用同一間企業之商品，但相對人並未主動告知旅遊不便險重複投保不理賠，且一般人根本也看不懂上面的條款，如知道就不會刷卡與投保都使用同一間企業，是在懲罰消費者不應該忠誠○○○這家公司嗎？這樣對申請人非常不公平。

3、申請人爰提起本件評議申請，請求相對人支付申請人住宿費用 6,396 元及膳食費用 220 元，共計 6,616 元。

(餘詳申請人評議申請書及補正文件)

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、依據 A○○產物信用卡綜合保險條款第 11 條(其他保險)：「本保險契約所承保之損失，如另有其他保險契約承保時，本公司僅按本契約所約定之保險金額對於全部保險金額之比例對被保險人負賠償之責。…」次依 A○○產物○○○海外旅行綜合保險條款第 12 條(其他保險)：「本保險契約所承保之損失，若有其他保險契約亦加以承保時，本公司對於被保險人之損失金額以本保險契約所載之保險金額對於全部保險金額之比例，負賠償之責。…」

2、經查信用卡綜合保險(賠案號碼：○○○879)部分已於 113 年 12 月 18 日完成保險金給付在案(住宿費 6,396 元及膳食費 220 元，共計 6,616 元)。

3、另查旅遊綜合保險(賠案號碼：○○○414)已於 113 年 12 月 27 日完成保險金給付在案(班機延誤費用 6,000 元)，其他部分如下說明：針對「旅遊綜合保險旅程更改住宿費用」部分，因系爭費用已由信用卡發卡銀行提供之旅行不便險完成補償住宿費用，依損害填補原則及上述條款規定，相對人歉難再次給付住宿費用保險金。

(餘詳相對人陳述意見函)

四、兩造不爭執之事實：

(一)申請人向相對人投保系爭保險，保單號碼第○○○613 號，保險期間自 113 年 10 月 25 日 9 時 00 分至 113 年 11 月 1 日 9 時 00 分。

(二)申請人因持 B○○銀行信用卡購買機票，享有信用卡贈險保障。

(三)申請人系爭保險旅遊期間因颱風所致之保險事故，相對人信用卡贈險部分已完成理賠。

五、本件爭點：

申請人請求相對人依據系爭保險給付住宿費用 6,396 元及膳食費用 220 元，共計 6,616 元，是否有據？

六、判斷理由：

(一)按「當事人互相表示意思一致者，無論其為明示或默示，契約即為成立。」、「本法所稱保險，謂當事人約定，一方交付保險費於他方，他方對於因不可預料，或不可抗力之事故所致之損害，負擔賠償財物之行為。根據前項所訂之契約，稱為保險契約。」民法第 153 條第 1 項及保險法第 1 條分別定有明文。準此，保險契約經契約雙方當事人對於應繳納保險費若干、保險人應負擔賠償責任之事故內容為何等必要之點，達成意思表示一致而成立，雙方並受保險契約條款約定之拘束。

(二)次按系爭保險〈A○○產物○○○海外旅行綜合保險〉條款第 12 條【其他保險】約定：「本保險契約所承保之損失，若有其他保險契約亦加以承保時，本公司對於被保險人之損失金額以本保險契約所載之保險金額對於全部保險金額之比例，負賠償之責。本條之約定不適用於定額補償之保險給付。」、第 33 條【旅程更改保險承保範圍】約定：「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之戰爭、暴動、民眾騷擾、天災。…前項所增加之交通或住宿費用，以被保險人原預定之交通及住宿同等級之費用為限，惟應扣除可由旅館業者、交通工具業者、旅行社或其他提供旅行、住宿業者處獲得之退款或非貨幣形式償還之等值金額。…」準此可知，旅程更改保險為實支實付性質，並非定額給付，則如被保險人預定前往之地點發生天災而需增加住宿費用，相對人應依約於承保額度內計算理賠；惟該損失若有其他保險契約加以承保，則依比例計算理賠。至於其他保險係由相對人或其他保險公司所承保，不影響系爭保險須依比例計算理賠之約定。

(三)本件申請人不否認相對人已依信用卡贈險理賠其因颱風天災所致旅程費用損失，然主張相對人應依系爭保險再給付住宿及膳食費用共 6,616 元等語，相對人則否認並以上詞置辯。經查：

1、依據 B○○銀行官方網站卡友權益所提供之旅遊不便險（即信用卡贈險）保障，班機延誤費用為實支實付理賠，保險條款約定班機延誤費用係：「指於班機延誤期間滯留於延誤當地所生之下列費用：一、必要且合理之膳食、住宿費用。…（條款第 20 條）」，並約定：「本保險契約所承保之損失，如另有其他保險契約承保時，本公司

僅按本契約所約定之保險金額對於全部保險金額之比例對被保險人負賠償之責。(條款第 11 條第 1 項)」

- 2、次依據相對人提出致 B○○銀行之理賠明細給付通知，相對人已於 113 年 12 月 18 日給付申請人信用卡贈險之「飛機延誤」保險金實支金額 6,616 元，及核卷內理賠申請相關單據包括颱風班機遲延證明、住宿證明載金額為 6,395.53 元，堪認相對人已給付申請人本次旅遊因颱風班機遲延所增加之實際住宿費用全額及合理膳食費用。
 - 3、申請人請求相對人再依系爭保險理賠住宿費用及膳食費用，核系爭保險旅程更改保險約定之理賠內容未含膳食費用，然就所生住宿費用損失，同為信用卡贈險所承保，則相對人應就申請人所實際增加的住宿費用損失，在系爭保險部分，與其他保險依比例計算理賠。惟查，一同承保該住宿費用損失之信用卡贈險及系爭保險，保險人皆為相對人，且兩者條款皆約定如有其他保險共同承保該損失則依比例理賠，亦即相對人最終應理賠該損失之 100%。既相對人已於信用卡贈險全額給付住宿費用損失(申請人之住宿費用損失已完全填補)，依約於系爭保險即無再為理賠之必要，從而申請人之請求，依現有資料，難認有據。
- 七、綜上所述，本中心就申請人之請求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 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。