

財團法人金融消費評議中心評議書

【114 年評字第 4931 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 12 月 12 日第 45 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：

相對人應給付申請人新臺幣（下同）5,000 元整。

(二)陳述：

- 1、第三人甲○○以申請人為被保險人向相對人投保保單號碼第○○○973 號「A○○產物個人海外旅行不便保險」（下稱系爭保單），承保內容包含行李延誤保險，保險期間自民國（下同）114 年 6 月 13 日 13 時起至 114 年 6 月 26 日 13 時止，旅行地點為瑞士。
- 2、B○○旅行社之旅遊契約包含旅遊平安險、不便險等，系爭保單內容皆由 B○○旅行社與相對人直接接洽，未經申請人經手及過目。
- 3、申請人於 114 年 6 月 13 日參加 B○○旅行社瑞士鐵道之旅，行李因瑞士國鐵疏失而延誤抵達，相對人卻以本件申請人之行李（下稱系爭行

李)非屬系爭保單定義之延誤範圍而拒賠。然C○○產物保險股份有限公司已完成理賠，相對人之解釋有違合理期待及誠信原則。且B○○旅行社說明書載明本次旅行產品全程搭乘瑞士國鐵SBB之行程，所有行李運送均委託瑞士國鐵寄送，則該項團體行李托運的安排與個人隨身託運的情事要如何區別不同。

(詳申請人評議申請書及補正)

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、依系爭保單第五章行李延誤保險第27條承保範圍約定：「被保險人於海外旅行期間內，其隨行託運並取得託運行李領取單之個人行李因公共交通工具業者之處理失當，致其在抵達目的地六小時後仍未領得時，本公司依本保險契約約定之保險金額給付保險金。」、第28條特別不保事項約定：「對於下列事故與物品，本公司不負理賠責任：一、被保險人於返回中華民國境內機場之行李延誤。二、被保險人於返回出發地或居所之行李延誤。三、被保險人事先運送之行李，或非隨身託運而分開郵寄或運送之物品。」。
- 2、申請人於114年6月16日抵達瑞士飯店時，發生行李延誤超過六小時之情事，向相對人申請行李延誤保險金。參申請人提供之行程表，申請人並未全程搭乘瑞士國鐵。另根據行李延誤證明，申請人之行李係由飯店運送到飯店，屬於事先運送之行李，或非隨身託運而分開郵寄或運送之物品，係前述保單條款約定之特別不保事項。綜上，申請人請求相對人給付行李延誤保險金應屬無據。

(詳相對人陳述意見書)

四、兩造不爭執之事實：

第三人甲○○以申請人為被保險人向相對人投保保單號碼第○○○973號「A○○產物個人海外旅行不便保險」(即系爭保單)，承保內容包含行李延誤保險，保險期間自114年6月13日13時起至114年6月26日13時止，旅行地點為瑞士。

五、本件爭點：

申請人請求相對人給付行李延誤保險金5,000元，有無理由？

六、判斷理由：

- (一)按「解釋契約應探求當事人立約時之真意，並通觀契約全文，斟酌訂立契約當時交易上之習慣等其他一切證據資料，本於經驗法則及誠信原則，從該意思表示所根基之原因事實、主要目的、經濟價值社會客觀認

知及當事人所欲表示之法律效果，作全盤之觀察，不得拘泥字面或截取書據中一、二語，任意推解。而保險制度係為分散風險，在對價衡平原則下、經保險主管機關核定之費率、保險條款作為保險契約內容銷售與被保險人，故大抵皆為定型化契約，其擬定復具有高度之技術性。是於保險契約之解釋，應本諸保險之本質及機能為探求，並注意誠信、公平原則之適用，倘有疑義時，始為有利於被保險人之解釋（保險法第五十四條第二項參照）」（最高法院 102 年度台上字第 2211 號判決意旨參照）。又解釋契約，固須探求當事人立約時之真意，不能拘泥於契約之文字，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而更為曲解（最高法院 97 年度台上字第 2595 號民事判決參照）。換言之，保險契約依契約自由原則，當事人於訂約時就各種事項自得為各種約定。雖因保險契約多屬定型化契約，故於當事人所為約定之意義不明時，應作有利於要保人、被保險人之解釋，然於約定之意義明確時，苟不違反法律強行規定或誠信原則，自有拘束當事人之效力，合先敘明。

（二）次按系爭保單條款第五章行李延誤保險第 27 條「承保範圍」約定：「被保險人於海外旅行期間內，其隨行託運並取得託運行李領取單之個人行李因公共交通工具業者之處理失當，致其在抵達目的地六小時後仍未領得時，本公司依本保險契約約定之保險金額給付保險金。」、第 28 條「特別不保事項」約定：「對於下列事故與物品，本公司不負理賠責任：一、被保險人於返回中華民國境內機場之行李延誤。二、被保險人於返回出發地或居所之行李延誤。三、被保險人事先運送之行李，或非隨身託運而分開郵寄或運送之物品。」。準此，若非隨行託運並取得託運行李領取單之個人行李，而係被保險人事先運送或分開運送之行李，則不屬於行李延誤保險之承保範圍。上開文字尚屬明確，並無意義不明之情事而無須別事探求，且不違反法律強行規定或誠信原則，自有拘束當事人之效力。

（三）經查，觀諸申請人之行程表、瑞士國鐵團體行李托運明細清單及翻譯本，114 年 6 月 16 日申請人之行程為聖莫里茲至盧加諾，除瑞士國鐵外，尚轉乘郵政巴士，然行李係於聖莫里茲之飯店（Hotel Reine Victoria, St. Moritz）運送至盧加諾之飯店（Hotel Walter au Lac, Lugano）之門到門運送，可知申請人即被保險人之行李並非隨著申請人搭乘大眾運輸工具而隨行託運，而係分開運送，於退房飯店門口交付運送，並於當日下午下榻飯店門口領取，是故，並不符合系爭保單條款行李延誤保險第 27 條承保範圍所約定之「隨行託運」行李，而係第 28 條特

別不保事項所約定之事先運送行李或非隨身託運而分開運送之行李範疇，是申請人請求相對人給付行李延誤保險金 5,000 元，難認有據。

七、綜上所述，就申請人之主張，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 2 月 1 2 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。