

財團法人金融消費評議中心評議書

【114 年評字第 5087 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：

請求相對人給付住宿費新臺幣（下同）4,500 元、膳食費 4,430 元及交通費 450 元。

(二)陳述：

- 1、申請人於民國（下同）114 年 2 月間以 B○○銀行股份有限公司（下稱 B○○銀行）核發之信用卡（下稱系爭信用卡）購買馬祖旅遊的回程機票，於 114 年 7 月 16 日前往旅遊，並預計 114 年 7 月 21 日返臺。
- 2、114 年 7 月 21 日預訂回臺之 C○○航空○○○76 號班機（下稱系爭班機），因天候因素機場關閉全日航線取消。申請人因此支出留滯住宿費 4,500 元、交通費 450 元及其他餐飲費 4,430 元，並於隔日候補船班返臺（付現）。

3、申請人刷卡購買機票時，B○○銀行贈送了旅遊平安險（包含旅遊不便險）。申請人於114年7月23日向相對人申請本次旅遊，因飛機延誤所造成的損害，然遭相對人以機票刷退將無法享有旅平險的保障為由，拒絕理賠。然申請人原定114年7月21日返臺之回程機票退票，是基於航空公司旅客運送契約中，約定因天候因素不可歸責於雙方當事人致不能履行（無法依表定時間運送乘客）時，航空公司依民法第225條第1項規定免付給付義務，申請人亦依民法第266條免為對待給付。因飛機誤點乃為天氣因素，為不可抗拒之原因。再者，保險契約並沒有「若因不可抗力因素導致飛機誤點必須照著契約內容進行退票手續，若無則退票視同解約」等明文限制，依法相對人應賠償申請人，爰提起評議申請，請求相對人給付因班機停飛額外支出之住宿費4,500元、膳食費4,430元、往來機場及住宿地點之交通費450元等語。

（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A○○產物信用卡綜合保險條款（B○○銀行股份有限公司適用）（下稱系爭保單）第4章（班機延誤保險）第30條（承保範圍）明定：「被保險人於保險期間，因下列事故所致之損失或合理且必要之費用，本公司依照本章之規定，以保險契約所載之保險金額為限對被保險人負賠償之責，但以被保險人之公共運輸工具全部票款或參加旅行團時百分之八十以上之團費係以承保之信用卡支付為限。……。被保險人嗣後取消前述商用客機或團費之交易者，係因天候因素滯留於原訂起飛地或轉機地，而使用有效要保單位之承保信用卡支付非原定航空公司之機票全額票款或其他符合本保險定義之替代公共運輸工具全額票款抵達原訂目的地，則本公司依保險契約之規定對於班機延誤費用部分負賠償之責，但不包括新的公共運輸工具之票款。」，先予敘明。
- 2、本案經相對人審酌，仍維持114年9月3日函復申請人之內文說明，有關申請人反映因刷卡提供之保障衍生與相對人爭議乙案，經相對人與申請人聯繫後得知，申請人自述已退刷原機票款項，依上揭銀行與相對人承保之信用卡綜合保險條款約定及卡友消費權益保障內容，申請人如使用B○○銀行支付條款約定之旅程費用，即可享有發卡銀行提供之保障；惟申請人已取消原支付之刷卡費用，後續亦未使用該信用卡支付替代公共運輸工具（船班）之全額票款，故未能符合發卡銀行所提供之保障，以上說明，敬請諒察。

(餘詳相對人陳述意見函及附件)

四、兩造不爭執之事實：

- (一)申請人使用 B○○銀行核發之系爭信用卡支付系爭班機機票之票款。
- (二)系爭班機因天候因素取消，後申請人自行購買 114 年 7 月 22 日南竿至東引、東引至基隆之船班（下稱系爭替代船班）。

五、本件爭點：

申請人請求相對人給付住宿費 4,500 元、膳食費 4,430 元及交通費 450 元，有無理由？

六、判斷理由：

- (一)按「被保險人於保險期間，因下列事故所致之損失或合理且必要之費用，本公司依照本章之規定，以保險契約所載之保險金額為限對被保險人負賠償之責，但以被保險人之公共運輸工具全部票款或參加旅行團時百分之八十以上之團費係以承保之信用卡支付為限。……。被保險人嗣後取消前述商用客機或團費之交易者，係因天候因素滯留於原訂起飛地或轉機地，而使用有效要保單位之承保信用卡支付非原定航空公司之機票全額票款或其他符合本保險定義之替代公共運輸工具全額票款抵達原訂目的地，則本公司依保險契約之規定對於班機延誤費用部分負賠償之責，但不包括新的公共運輸工具之票款。」系爭保單第 30 條約有明文。
- (二)經查，申請人原以系爭信用卡購買 114 年 7 月 21 日自南竿到松山之系爭班機，後系爭班機因天候因素取消，申請人故自行安排 114 年 7 月 22 日南竿至東引、東引至基隆之系爭替代船班返臺，此有系爭信用卡帳單、系爭班機機票購票證明單、取消證明及系爭替代船班購票證明在卷可稽，堪信為真。次查，觀諸前開約定之內容，係以被保險人使用相對人承保之信用卡支付公共運輸工具全部票款或百分之八十以上之團費為前提，於系爭保單所定班機延誤事故發生時，相對人始負保險理賠責任。倘前揭商用客機或團費之交易嗣經取消者，則非屬相對人所應負保險責任之範疇；惟其交易之取消係肇因於天候因素，且被保險人仍使用相對人承保之信用卡支付替代公共運輸工具全額票款抵達原訂目的地者，除新的公共運輸工具票款外，相對人則仍依系爭保單就班機延誤費用部分負保險理賠之責。是以，被保險人欲享有信用卡旅遊不便保險保障者，必以該信用卡支付公共運輸工具之全部票款為其先決要件。本件申請人自馬祖南竿返臺之系爭班機固因天候因素取消，然遍觀現有卷證，未有申請人以系爭信用卡支付系爭替代船班票款之佐證，申請人亦於評議申請書中自陳係以現金支付系爭替代船班之票款。從而，系爭

班機之機票交易既因天候因素取消，申請人復未以系爭信用卡支付系爭替代船班之全部票款，則其即已非屬系爭保單班機延誤之承保範圍，縱申請人遇有班機延誤事故之發生，相對人亦不負賠償之責，是申請人請求相對人給付住宿費 4,500 元、膳食費 4,430 元及交通費 450 元，洵非有據。另申請人主張其係基於航空公司旅客運送契約之約定，而辦理系爭班機之退票，相對人仍應賠償申請人因班機停飛額外支出之費用云云。然如前述，B○○銀行提供之信用卡旅遊不便保險保障係立基於持卡人使用該行信用卡作為公共運輸工具票款之支付工具，而提供予持卡人之信用卡權益，其相關之權利義務並應依系爭保單條款約定之內容而定。申請人與第三人間（即航空公司）權利義務關係變動之事由，尚無礙系爭班機機票交易業經取消之事實及本件相對人應否負保險責任之認定，附此敘明。

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 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。