

財團法人金融消費評議中心評議書

【114 年評字第 5561 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 115 年 2 月 6 日第 49 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。查申請人前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：

相對人應給付申請人新臺幣 66,345 元加上美金 61.59 元及自民國（下同）114 年 6 月 16 日起至清償日止按週年利率百分之五計算之利息。

(二)陳述：

- 1、緣甲○○君以其為要保人、申請人為被保險人，向相對人投保「旅遊綜合保險」（保單號碼第○○○596 號，下稱系爭保單），保險期間自 113 年 4 月 19 日 19 時起至 113 年 5 月 4 日 19 時止。
- 2、申請人 113 年 4 月 19 日原定搭乘 B○○航空○○○67 號航班自台北出發，經由杜拜轉機前往瑞士，惟當日杜拜因暴雨致機場癱瘓，拒收所有轉機旅客，航空公司遂拒絕申請人登機，致行程中斷。申請人改購買他家航空公司機票，自費支出新臺幣 62,079 元，另因航程中斷需於新加

坡機場過夜，另支付住宿費美金 61.59 元，及支付回程機票新臺幣 32,247 元。回國後，申請人檢具所有單據向相對人申請「旅程更改」及「班機延誤」之理賠，惟相對人以不符班機延誤條款定義為由拒絕理賠，未針對行程更改作任何回覆。

- 3、杜拜機場洪災屬重大天災，非被保險人可預見或避免，應屬非可歸責被保險人之突發事故，符合理賠要件。且申請人已完成報到、護照掃描、自助機列印登記證、正在排隊辦理行李托運，即屬運送契約的實質履行開始，相對人主張需通過出境章後才算旅行開始，不符運送契約實務，也完全違反消費者合理期待。申請人因遭拒登機，被迫自費改搭他航完成行程，符合非因被保險人故意或疏忽所致之必要行程變更，應予理賠。
- 4、請求相對人給付旅程更改保險金，包含替代班機費用新臺幣 61,345 元、替代住宿費用美金 61.59 元、及班機延誤保險金新臺幣 5,000 元，並加計遲延利息。爰此，提出評議申請。

（餘詳申請人評議申請書與補充資料）

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、依系爭保單條款第 30 條（班機延誤保險承保範圍）第 1 項約定：「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。」。次依系爭保單條款第 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：…。」再依 A○○產物○○○海外旅行綜合保險條款第 3 條第 3 款（用詞定義）約定：「海外旅行期間：係指於本保險契約所載保險期間內，被保險人實際進行海外旅程之期間，自被保險人完成出境手續離開中華民國出境證照查驗櫃台之時起，至下列較先屆至者之時止：（一）被保險人完成入境手續通過中華民國入境證照查驗櫃台之時。（二）本保險契約所載保險期間屆滿之時。」，合先敘明。
- 2、有關申請人反映保險理賠之爭議，經查申請人原定於 113 年 4 月 19 日預計從台灣出發至杜拜國際機場轉機，目的地前往瑞士，惟因杜拜當地淹水影響，杜拜國際機場暫停轉機乘客辦理登機手續，而後續申請人更改行程於 113 年 4 月 20 日從台灣出發前往瑞士。

3、針對「班機延誤費用保險金」部分，經查申請人原預計搭乘 113 年 4 月 19 日之班機，航空業者並未取消該班機起飛，該班機仍然有照預定時間起飛出發。該班機未延誤達 4 小時以上才起飛。航空公司拒絕讓轉機客登機搭乘，非屬班機延誤保險之保單承保範圍。故依上揭保單條款第 30 條明定，相對人礙難給付「班機延誤費用保險金」。另針對「旅程更改費用保險金」之承保範圍，必須為「海外旅遊期間」時所發生之保險事故，而申請人在台灣時已更改相關行程，故依上揭保單條款第 33 條明定（被保險人於「海外旅行期間內」…。），相對人礙難給付「旅程更改費用保險金」。

（餘詳相對人陳述意見函）

四、兩造不爭執之事實：

（一）申請人為系爭保單之被保險人。

（二）系爭保單之保險期間自 113 年 4 月 19 日 19 時起至 113 年 5 月 4 日 19 時止，承保險種項目包含個人海外旅行不便保險：班機延誤費用、旅程更改費用。

五、本件爭點：

申請人請求相對人給付新臺幣 66,345 元及美金 61.59 元並加計遲延利息，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。當事人對於必要之點，意思一致，而對於非必要之點，未經表示意思者，推定其契約為成立，關於該非必要之點，當事人意思不一致時，法院應依其事件之性質定之。」「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。」民法第 153 條及保險法第 1 條分別定有明文。又所謂默示之意思表示，係指表意人之舉動或其他情事，足以間接推知其效果意思者而言。準此，保險契約是否合法有效成立，係以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，且保險契約之成立並不以書面為限。

（二）次按「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。」（最高法院 102 年度台上字第 2211 號民事判決意旨參照），又解釋契約，應於文義上及論理上詳為推求，以探求當事人立約時之真意，並通觀契約全文，斟酌訂立契約當時及過去之事實、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，從契約之主要目的及經濟價值作全盤之觀察，以為其判斷之基礎，不能徒拘泥字面或截取書據中一二語，任意推解致失其真意（最高法院 99 年度台上字第 1421 號民事判決意旨參照）。從而，倘契約文字已清楚表現當事人之真意，自不得曲解契約文意，蓋解釋保險契約時應特別注意保險制度之本質及機能，並考量誠信原則下，對於保險契約之文字進行探求，並非可逕棄契約約定之文義不顧而直接作對於被保險人或要保人有利之解釋，否則當事人所成立之契約條款將根本不具任何拘束契約當事人之效力，若可任由雙方依自身期待作超越契約文義或顯與契約文義相違之解釋，則與保險法第 54 條第 2 項之規定顯然違悖。

（三）復按系爭保單中海外旅行綜合保險條款第 3 條【用詞定義】約定：「本保險契約之用詞定義如下：…三、海外旅行期間：係指於本保險契約所載保險期間內，被保險人實際進行海外旅程之期間，自被保險人完成出境手續離開中華民國出境證照查驗櫃台之時起，至下列較先屆至者之時止：（一）被保險人完成入境手續通過中華民國入境證照查驗櫃台之時。（二）本保險契約所載保險期間屆滿之時。…」、第 30 條【班機延誤保險承保範圍】約定：「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。…」、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。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。…」

（四）本件申請人主張其原預定經由杜拜轉機至瑞士旅行，惟因杜拜國際機場淹水而拒絕轉機乘客上機，申請人改購買其他航空公司機票至瑞士，

相對人應給付保險金旅程更改之費用及班機延誤補償云云。經查，申請人於113年4月19日原定搭乘之B○○航空○○○67航班（下稱系爭航班）預定出發時間為23時35分，而實際出發時間為翌日0時8分，較預定出發時間延誤33分鐘，此有航班動態查詢結果在卷可稽，是相對人主張申請人所預定搭乘之系爭航班未有取消航班起飛之情形，堪信為真。又申請人原預定搭乘系爭航班至杜拜國際機場轉機至瑞士，嗣改由成田、新加坡轉機前往瑞士，並於113年4月20日6時45分搭乘C○○航○○○98航班等情，為兩造所不爭執，又依申請人所述及觀諸申請人提出更改後之機票訂購紀錄，申請人於辦理出境手續前，航程即改由成田、新加坡轉機前往瑞士，則申請人既非於海外旅程期間，因前揭保單條款第33條第1項所定之事由更改行程，並不符合條款約定旅程更改保險之承保範圍。從而，揆諸前揭法院裁判意旨及契約條款約定，系爭保單業明確約定班機延誤及旅程更改之承保範圍，且觀其文字用語已屬明確而非艱澀，申請人應足以瞭解文字內容及其意義。是申請人原定航班並未有延誤4小時以上或取消等情及其旅程更改亦非系爭保單所約定之承保範圍，相對人自不負給付相關保險金之責，申請人請求相對人給付旅程更改保險金及班機延誤保險金，洵非有據。

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 5 年 2 月 6 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。