

財團法人金融消費評議中心評議書

【113 年評字第 3255 號】

申 請 人	○○○	住詳卷
代 理 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 113 年 10 月 11 日第 18 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新臺幣玖萬伍仟元整。

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：

請求相對人按原賠款同意書所議定賠付新臺幣(下同)95,000 元整。

(二) 陳述：

1. 申請人以自身為要保人暨被保險人，並以住宅作為保險標的物(地址：○○○市○○○區○○○路○○○段○○○巷○○○號○○○樓之○○○，下稱系爭標的物)，向相對人續保住宅火災及地震基本保險甲式，保單號碼為○○○第○○○336 號，保險期間自民國(下同)112 年 5 月 7 日 12 時起至 113 年 5 月 7 日 12 時止(下稱系爭保單)。
2. 申請人投保系爭保單至今約 15 年，直至今(113)年 4 月 3 日大地震，

造成系爭標的物多處損毀（下稱系爭事故），故向相對人申請系爭保單理賠，相對人理賠人員與申請人議定賠付 95,000 元整，並出具「賠款同意書」，不料嗣後相對人理賠人員卻又來電告知，有所謂「不足額保險」情事，要按比例計算賠償金，申請人及代理人從頭到尾都未聽聞過不足額保險，覺得十分不合理。

3. 系爭保單當時規劃的內容與金額都是相對人輔銷窗口擬定的，且投保系爭保單至今約 15 年，相對人未曾告知有不足額保險，連相對人資深的理賠人員都不知道有所謂的不足額保險，出具的賠款同意書業已簽回，其內容與金額也都是相對人所定，卻出爾反爾。
4. 在 113 年 4 月 3 日地震過後，打電話到相對人詢問系爭保單的理賠申請流程，相對人告知必須在修復前將估價單及屋內受損照片送件至相對人，強調不能在修復之後再送件，後相對人理賠專員告知，從照片上看起來屋內裝潢的用料是比較好的，以其查詢其他廠商估價，一般用料只需約 75,000 元就能修復，並請申請人提出可接受的賠款金額。
5. 申請人認定由於估價單只是粗估價格，真正施工時是有可能調整的，想說理賠金額至少要有 100,000 元，日後就算增加 10,000 元～20,000 元自行吸收就算了。最後與相對人理賠專員議定以 100,000 元結案，申請人詢問是否需要檢附修復後之發票，相對人回復不用，之後便給申請人「賠款同意書」，只不過簽回同意書後，相對人理賠專員又致電來說「不足額保險」，理賠金額 100,000 元要按不足額比例給付，只能賠付 22,771 元。
6. 正式發包工程給廠商後才知道，系爭標的物磁磚或牆壁，外觀看起來都好好的，裡面卻因地震都中空了，廠商建議還是得拆除，否則下次地震來耐不住，所以真正的施工面積比原先看到的大很多，廠商又重新提出估價單，真正完工後的花費是原先估價的約 2 倍金額，真的始料未及。

（詳申請人評議申請書及補件資料）

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. 按保險法第 77 條規定：「保險金額不及保險標的物之價值者，除契約另有訂定外，保險人之負擔，以保險金額對於保險標的物之價值比例定之。」相對人擴大地震保險附加條款第 5 條第 4 項、第 7 條、

第 11 條及第 12 條復約定：「如有不足額保險，本公司先按不足額保險比例計算賠償金額，再扣減自負額後負賠償責任。」、「承保住宅建築物保險金額之約定係以重置成本為基礎，依其投保時中華民國產物保險商業同業公會『台灣地區住宅類建築造價參考表』之金額為重置成本，並依該重置成本約定保險金額。」、「被保險人向本公司請求理賠時，應檢附下列文件：一、房屋所有權狀謄本或影本。二、理賠申請書。三、損失清單及修復收據（或估價單）四、賠款接受書。五、如有必要時，本公司得要求被保險人自行負擔費用，提供損失相關證明文件或證據。」、「本公司以現金為賠付者，應於被保險人檢齊文件、證據及賠償金額經雙方確認後十五日內給付之。…」，先予敘明。

2. 經查，系爭標的物於 113 年 4 月 3 日發生保險事故，相對人依約核算應賠付金額為 22,771 元，計算式分述如下：

(1) 系爭標的物坐落於台北市，總樓層數 13 樓，依中華民國產物保險商業同業公會「台灣地區住宅類建築造價參考表」造價為 $101,400 \times \text{使用坪 } 48 = 4,867,200$ 。

(2) 以該金額之 6 成計算是否為足額保險， $4,867,200 \times 0.6 = 2,920,320$ ，系爭保單約定案關險種保額為 700,000 元，故為不足額保險。

(3) 依不足額保險比例計算賠償金額， $700,000 \div 2,920,320$ 約為 0.23969，本次損失金額 $100,000 \times 0.23969 = 23,970$ 。

(4) $23,970 \times \text{自負額 } 0.05 = 1,199$ ， $23,970 - 1,199 = 22,771$ 。

3. 承上，相對人依約按不足額保險比例計算賠償金額，再扣減自負額後，就該金額負賠償責任尚非無據，且依契約嚴守原則，保險人就其依保險契約而承擔風險之多寡，悉依雙方當事人間訂立之保險契約內容為限，非一造於事後所能主張增減，故申請人訴求，洵屬無據。（詳相對人陳述意見書）

四、兩造不爭執之事實：

(一) 申請人以系爭標的物向相對人續保系爭保單，保險期間自 112 年 5 月 7 日 12 時起至 113 年 5 月 7 日 12 時止。

(二) 系爭標的物於 113 年 4 月 3 日因地震發生毀損。

五、本件爭點：

申請人請求相對人給付 95,000 元整，有無理由？

六、判斷理由：

(一) 按「非對話而為意思表示者，其意思表示，以通知達到相對人時，發生

效力。但撤回之通知，同時或先時到達者，不在此限。」、「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。」、「非對話為要約者，依通常情形可期待承諾之達到時期內，相對人不為承諾時，其要約失其拘束力。」民法第 95 條第 1 項、第 153 條第 1 項、第 157 條分別定有明文。

(二)次按民法第 95 條第 1 項本文規定：「非對話而為意思表示者，其意思表示，以通知達到相對人時，發生效力。」所謂達到，係指意思表示已進入相對人之支配範圍，置於相對人隨時可以了解其內容之客觀狀態。書面所為之意思表示，如已進入相對人之實力支配範圍，且處於依一般社會觀念，可期待相對人了解之狀態時，應認該意思表示已對相對人發生效力(最高法院 111 年度台上字第 1203 號民事判決意旨參照)。

(三)本件系爭標的物於 113 年 4 月 3 日因地震發生毀損，為系爭保單(即 A○○產物擴大地震保險附加條款)之承保範圍，此為兩造所不爭執。申請人主張就系爭標的物於該事故所受之損失，已與相對人議定賠付 95,000 元整，且經相對人出具「賠款同意書」，惟申請人簽回前揭同意書後，相對人始致電表示系爭保單為不足額保險，依比例給付僅得賠付 22,771 元云云。經查，據申請人提供之賠款同意書載有「一、被保險人 投保貴公司擴大地震災保險(保單號碼：○○○336 保險期間：2023/05/07-2024/05/07)，因 2024/04/03 地震造成保險標的受損，已向貴公司申請保險金理賠在案(賠案編號：○○○308)，今同意 貴公司理算賠付新台幣玖萬伍仟元整，直接撥付建物所有權狀所有權人具領，本案即圓滿結束，日後不再請求，恐口說無憑，特立此同意書為證。…」，而該賠款同意書確實係由相對人相關人員於 113 年 5 月 29 日寄送電子郵件予本件代理人，且經本中心與相對人確認，相對人亦自承賠款同意書為其所提供，申請人寄回後，經相對人重新確認為不足額保險，因此再次告知申請人，亦將更正之賠款同意書提供予申請人。因而，依前揭法院判決意旨，相對人業將賠款同意書送達申請人，且申請人甚已將該同意書簽回予相對人，達相對人可支配範圍，應可認雙方就系爭事故以金額 95,000 元作為理賠金額之意思表示業已合致，對申請人及相對人皆已發生效力，縱相對人主張有再次告知申請人，並將更正之賠款同意書提供申請人，惟相對人撤回意思表示之通知，係於申請人簽回賠款同意書後，即相對人撤回以金額 95,000 元和解之意思表示之通知，並未於申請人承諾到達相對人前為之，故不生撤回之效力，既兩造間就系爭標的物於系爭事故遭受之損失以賠款同意書上所載之金額 95,000 元作為理賠金額之意思表示已相互合致，兩造自應受其拘束。是以，申

請人請求相對人按原賠款同意書所議定賠付申請人 95,000 元整，洵屬有據。又本件並無民法第 162 條之情事，故申請人無須向相對人發遲到之通知，併予敘明。

七、綜上所述，相對人應給付申請人 95,000 元整。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，本件評議申請為有理由，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 113 年 10 月 11 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。