

財團法人金融消費評議中心評議書

【113 年評字第 2803 號】

申 請 人 ○○○

住詳卷

代 理 人 ○○○

住詳卷

相 對 人 ○○○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 8 月 23 日第 15 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新臺幣參仟元整。

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。查申請人就本件爭議前透過本中心向相對人提出申訴，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）3,000 元。（詳電話紀錄）

(二)陳述：

1. 申請人於民國(下同)113 年 3 月 28 日以自身為要保人暨被保險人，向相對人投保保單號碼第○○○338 號之旅行綜合保險(下稱系爭保單)，保險期間自 113 年 4 月 2 日 00 時起至 113 年 4 月 3 日 00 時止，共 1 日，旅遊地區為金門。
2. 申請人原訂於 113 年 4 月 2 日搭機返回松山機場，後因金門霧大導致班機取消，現場候補上 113 年 4 月 3 日之班機，然 113 年 4 月 3 日候補班機也因霧大取消，又候補上 113 年 4 月 4 日班機，最終 113

年 4 月 4 日飛往松山機場之班機因天氣因素取消，當下候補上飛往臺中機場的班機，但因目的地不一樣，航空公司請申請人重買機票，並把原本的機票退票處理，也申請了證明文件。

3. 相對人理賠結果僅理賠 113 年 4 月 2 日當晚的住宿，並未理賠班機延誤及 113 年 4 月 3 日之住宿，相對人表示因為看不出最後一次的班機是航空公司安排的候補班機，所以需要再向航空公司申請證明，然國內航線針對班機取消，皆是使用聯合候補的方式，並未有明確指定搭乘的班機，航空公司僅能開立乘機證明。後向相對人提出申訴，相對人住宿部分補理賠下來，但班機延誤還是不予理賠。
4. 班機延誤是事實，聯合候補也是國內航線的普遍處理方式，在接連班機取消的狀況下，申請人候補上航空公司開立的候補班機，但因目的地不同，依照航空公司人員指示作退票舉動，並未自行安排替代班機。假若購買機票即算是自行安排替代班機，那條款中「航空公司未安排替代交通工具，自行安排班機」的狀況下，相對人也應負理賠之責。

（詳申請人評議申請書）

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. 申請人向相對人投保系爭保單，保險期間自 113 年 4 月 2 日 00 時起至 113 年 4 月 3 日 00 時止。113 年 4 月 2 日 21 時 10 分金門飛松山航班因天候因素取消，申請人於 113 年 4 月 24 日提出理賠申請，相對人業已受理在案，賠案號碼：○○○175。
2. 依系爭保單（國內旅行適用）條款第 70 條：「被保險人於本保險契約保險期間內，以乘客身分所搭乘之國內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。對於班機延誤之理賠金額，（每）滿四小時本公司給付新臺幣 3 仟元，但最高給付金額以本保險單所載保險金額為限，保險期間內以給付二次事故為限。前項所稱之『延誤』為發生於臺灣、澎湖、金門、馬祖及中華民國政府統治權所及之其他地區之航班。班機延誤期間之計算，自預定搭乘班機之預定出發之時起，至實際出發之時或第一班替代班機出發之時止。但被保險人因不可抗力因素致無法搭乘第一班替代班機或替代轉接班機者，則班機延誤期間計算至次一班替代班機出發之時止。因前班班機延誤所致錯過轉接班機之延誤與前班班機延誤視為同一延誤事故。第一項之國內定期航班因故取消而未

安排替代班機，且被保險人於保險期間內自行安排替代班機時，本公司依本保險契約之約定對被保險人負理賠之責。」及同條款第 71 條：

「對於下列事項，本公司不負理賠責任：(略)四、被保險人未搭乘航空業者所提供之第一班替代交通工具。但被保險人因不可抗力因素致無法搭乘航空業者所提供之第一班替代交通工具者，不在此限。(略)」可知，本承保項目係以搭乘「原預定班機」、「原預定班機取消而未安排替代班機，且被保險人於保險期間內自行安排替代班機」或「航空業者所提供之第一班替代班機/交通工具」為前提。

3. 查申請人提供 113 年 4 月 2 日、同年月 3 日及同年月 4 日航空公司開立之班機取消證明機票票號均為○○○278，113 年 4 月 4 日機票收據/登機證機票票號為○○○941，與前述班機取消證明之機票票號不同，難認定申請人 113 年 4 月 4 日所乘坐金門前往臺中之班機屬航空公司安排之替代班機，且與申請人電話聯絡時，申請人親口告知航空公司已有再安排 113 年 4 月 5 日金門前往松山之替代班機，惟申請人不願等待航空公司之安排，而自行安排金門前往臺中之班機返程。

4. 依上所述，並無明確事證可證明申請人搭乘 113 年 4 月 4 日金門前往臺中之航班屬航空公司安排之替代班機，未符合前述班機延誤之條款約定，相對人依約歉難賠付班機延誤補償金。

(詳相對人陳述意見)

四、兩造不爭執之事實：

(一)申請人以自身為要保人暨被保險人，向相對人投保系爭保單，保險期間自 113 年 4 月 2 日 00 時起至 113 年 4 月 3 日 00 時止，旅遊地區為金門。

(二)申請人原定搭乘 A○○航空(班機號碼第○○○08 號)於 113 年 4 月 2 日 21 時 10 分由金門飛往松山機場之航班(下稱系爭航班)。

(三)系爭航班因受天候不佳影響，機場關閉而取消。

五、本件爭點：

申請人請求相對人給付 3,000 元，是否有據？

六、判斷理由：

(一)按保險契約之解釋，應探求契約當事人之真意，不得拘泥於所用之文字；如有疑義時，以作有利於被保險人之解釋為原則，保險法第 54 條第 2 項定有明文；定型化契約如有疑義，應為有利於消費者之解釋，消費者保護法第 11 條第 2 項亦有明定。於定型化之保險契約，衡酌契約條款係由保險人單方擬定，且保險人具有經濟上強勢地位及保險專業

知識，一般要保人或被保險人多無法與之抗衡，不具對等之談判能力；參以保險契約為最大誠信契約，蘊涵誠信善意及公平交易意旨，保險人於保險交易中不得獲取不公平利益，要保人、被保險人之合理期待應受保護，故於保險契約之定型化約款之解釋，應依一般要保人或被保險人之客觀合理瞭解或合理期待為之，不得拘泥囿於約款文字（最高法院 102 年度台上字第 2185 號民事判決意旨參照）。

(二)次按系爭保單(國內旅行適用)條款第 70 條、第 71 條約定：「被保險人於本保險契約保險期間內，以乘客身分所搭乘之國內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。對於班機延誤之理賠金額，(每)滿四小時本公司給付新臺幣 3 仟元，但最高給付金額以本保險單所載保險金額為限，保險期間內以給付二次事故為限。前項所稱之『延誤』為發生於臺灣、澎湖、金門、馬祖及中華民國政府統治權所及之其他地區之航班。班機延誤期間之計算，自預定搭乘班機之預定出發之時起，至實際出發之時或第一班替代班機出發之時止。但被保險人因不可抗力因素致無法搭乘第一班替代班機或替代轉接班機者，則班機延誤期間計算至次一班替代班機出發之時止。…。第一項之國內定期航班因故取消而未安排替代班機，且被保險人於保險期間內自行安排替代班機時，本公司依本保險契約之約定對被保險人負理賠之責。」、「對於下列事項，本公司不負理賠責任：…四、被保險人未搭乘航空業者所提供之第一班替代交通工具。但被保險人因不可抗力因素致無法搭乘航空業者所提供之第一班替代交通工具者，不在此限。…」

(三)本件申請人主張原定航班為 113 年 4 月 2 日 21 時 10 分由金門飛往松山機場之航班(即系爭航班)，後因金門霧大導致班機取消，因此現場候補上 113 年 4 月 3 日之回程班機，後續因金門於 113 年 4 月 3 日、同年 4 月 4 日飛往松山機場之班機皆因天氣因素取消，故於 113 年 4 月 4 日候補上由金門飛往臺中之航班，因此，班機延誤是事實，聯合候補也是國內航線的普遍處理方式，申請人候補上航空公司開立的候補班機，並依照航空公司人員指示將系爭航班之機票作退票，並非申請人自行安排替代班機，相對人應給付申請人國內班機延誤補償金 3,000 元云云。相對人則以前詞置辯。經查，由相對人提供之取消證明可知，申請人原定航班為 113 年 4 月 2 日 21 時 10 分由金門至松山機場，然因天候不佳影響，機場關閉，系爭航班因此取消，後申請人欲於 113 年 4 月 3 日 15 時 00 分由金門至松山機場，然仍因受天候不佳影響，機場關閉，再欲於 113 年 4 月 4 日 13 時 40 分由金門至松山機場，亦因天候

不佳影響，機場關閉，申請人最終於 113 年 4 月 4 日由金門飛往臺中，此有 A○○航空取消證明及機票收據/登機證在卷可查。據系爭保單(國內旅行適用)條款第 71 條第 4 款約定，相對人對於申請人未搭乘航空業者所提供之第一班替代交通工具者，不負理賠責任，但申請人因不可抗力因素致無法搭乘航空業者所提供之第一班替代交通工具者，不在此限。而本件申請人原定之系爭航班為 113 年 4 月 2 日 21 時 10 分由金門飛往松山，然因天候不佳導致機場關閉，因此擬改搭乘 113 年 4 月 3 日 15 時 00 分由金門飛往松山之航班，惟仍因天候不佳影響致使機場關閉，由相對人提供之取消證明可知，該取消證明皆由 A○○航空所開立，機票票號亦均為第○○○278 號，是以，申請人本欲搭乘航空業者(即 A○○航空)所提供之第一班替代交通工具，但因天候不佳影響，機場被迫關閉，此本為不可抗力之因素致使申請人無法搭乘由 A○○航空所提供之第一班替代交通工具。又遍查系爭保單(國內旅行適用)條款相關約定並未排除因飛往不同機場而排除不保之情形，亦未有就第一班替代交通工具之定義有所約定，是依前揭保險法第 54 條第 2 項之規定，自宜作有利於被保險人之解釋。再者，申請人原預定搭乘之系爭航班因天候不佳機場關閉而取消，縱申請人於 113 年 4 月 3 日 15 時 00 分搭乘相對人所提供之第一班替代交通工具，申請人之行程亦已延誤 4 小時以上。準此，依系爭保單(國內旅行適用)條款第 70 條約定，申請人實際搭乘之航班時間為 113 年 4 月 4 日，與原預定搭乘之系爭航班已延誤 4 小時以上，相對人自應給付國內班機延誤補償保險金 3,000 元。

七、綜上所述，申請人請求相對人給付 3,000 元為有理由，應予准許。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 1 1 3 年 8 月 2 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。