

財團法人金融消費評議中心評議書

【112 年評字第 2035 號】

申請人	甲○○	住詳卷
代理人	乙○○	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 1 月 12 日第 1 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新臺幣肆仟伍佰元，及自民國 111 年 4 月 1 日起至清償日止按年息百分之十計算之利息。

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：

相對人應給付申請人新臺幣(下同)4,500 元整，及自民國(下同)111 年 4 月 1 日起至清償日止按年息百分之十計算之利息。

(二)陳述：

1. 申請人以自身為要保人及被保險人透過 B○○保險經紀人股份有限公司(下稱 B○○保經)向相對人投保寵物名稱○○○(下稱系爭寵物)之寵物綜合保險(保單號碼第○○○529 號，保險期間自 110 年 4 月 12 日至 111 年 4 月 12 日，下稱系爭 110 年保險契約)；111 年 3 月 12

日透過B○○保經確認是否續保，申請人確認為自動續保後同意之，未與相對人重新簽訂合約，自動續保，續保合約期限為111年4月12日至112年4月12日（下稱系爭111年保險契約，保單號碼第○○○734號）。

2. 系爭寵物於112年2月11日因牙齦紅腫惡臭就醫，檢查為齒齦炎，且因發炎狀況導致嚴重結石，需手術及藥物治療，112年3月4日進行手術並開立口服藥物，112年3月14日回診確認病癒，後向相對人申請理賠，惟遭相對人拒絕，原因為系爭111年保險契約不理賠寵物牙齒疾病，申請人始知系爭111年保險契約保單內容與系爭110年保險契約保單內容不符。
3. 依據系爭110年保險契約第8條約定：「主保險契約之保險期間為一年，除經本公司書面通知不續約者外，要保人得於保險期間屆滿前，繳交主保險契約及其各附加條款續約保險費，使其保險契約自動繼續有效一年。…」申請人主張系爭110年保險契約內容屬有效，相對人應依契約內容理賠，相對人則主張111年1月13日已函寄條文修訂通知至C○○市之住址，依系爭111年保險契約之保單條文不予理賠寵物牙齒疾病。申請人於111年3月搬遷至D○○，未收到相對人書面通知契約更動事宜，若契約內容有更動，應視為新契約，相對人應與申請人另簽新約，惟相對人並未與申請人另簽新約，是相對人在未與申請人確認是否接獲條文修改通知即擅自續保，為相對人疏失。

（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. 本案主要爭議為第三人乙○○（下稱乙○○君）代理申請人，針對系爭寵物罹患牙齦炎病症就醫，向相對人申請寵物保險理賠時，始知系爭110年保險契約於111年4月起保險條款修訂，現行所接續投保之系爭111年保險契約已將上述系爭寵物之病症列入保險契約之特別除外責任，乙○○君主張系爭110年保險契約到期續約時未收到保險條款修訂通知致其權益受損，相對人應給付申請人寵物醫療費用補償保險金4,500元。
2. 經查，系爭110年保險契約為自動續約件，保險契約保險到期日為111年4月12日，相對人於111年1月13日函寄商品續保通知函予甲○

○君，其中包含寵物綜合保險條款修訂說明，因相對人未曾接獲申請人通知相對人辦理通訊地址變更或其他異動情事，故郵寄至系爭 110 年保險契約之通訊地址（C○○市○○○區○○○路○○○段○○○巷 120 號 8 樓）。後續相對人於系爭 110 年保險契約之保險期間屆滿前未收到申請人回覆不願續約之聲明，故依據 A○○產物寵物綜合保險第 8 條自動續約方式及有效期間：「主保險契約之保險期間為一年，除經本公司書面通知不續約者外，要保人得於保險期間屆滿前，繳交主保險契約及其各附加條款續約保險費，使其保險契約自動繼續有效一年。…」之規定，系爭 110 年保險契約自動續約一年期（即系爭 111 年保險契約），且申請人亦已確實繳交系爭 111 年保險契約之保險費。

3. 另有關係爭寵物罹患牙齦炎病症就醫，依據系爭 111 年保險契約第 21 條約定：「除本保險契約第四條共同不保事項外，對於下列事故所致之賠償責任或損失，本公司不負賠償責任：…三、非因傷害而衍生之牙齒問題。…」之規定，僅就系爭寵物於系爭 111 年保險契約有效期間內之意外事故所引起之牙齒問題，負給付保險金之責任。
4. 綜上所述，有關係爭 110 年保險契約在相對人處所留的最後通訊地址正確無誤，相對人確實完成商品續保及條款修訂說明通知，並無怠於通知之情事。另系爭寵物之牙齦炎病症之寵物醫療費用補償保險金，實非屬前述系爭 111 年保險契約條款約定之給付範圍，相對人實歉難依申請人所請辦理。

（詳相對人陳述意見函）

四、兩造不爭執之事實：

- （一）申請人以自身為要保人及被保險人透過 B○○保經向相對人投保系爭寵物之寵物綜合保險（保單號碼第○○○529 號，保險期間自 110 年 4 月 12 日至 111 年 4 月 12 日，即系爭 110 年保險契約），並以保單號碼第○○○734 號之寵物綜合保險續保（續保期間自 111 年 4 月 12 日至 112 年 4 月 12 日，即系爭 111 年保險契約）。
- （二）系爭寵物於 112 年 2 月 11 日因牙齦紅腫惡臭就醫，檢查為齒齦炎，於 112 年 3 月 4 日進行手術並開立口服藥物，112 年 3 月 14 日回診確認病癒。

五、本件爭點：

申請人請求相對人給付 4,500 元整及遲延利息，是否有據？

六、判斷理由：

- （一）按系爭 110 年保險契約第 9 條約定：「要保人依本契約辦理自動續約

者，視為同意本契約及附加於本契約之所有附約及附加條款亦同時辦理續約。遇有下列情況，本公司不再辦理自動續約：一、要保人終止本契約。二、本契約及附加於本契約之所有附約及附加條款之費率變動。三、本公司不欲依原承保條件續保者。四、增加本契約之保險金額或新簽訂其他寵物保險契約。…」；第 18 條約定：「被保險寵物於本契約有效期間內因第三條約定之疾病或傷害，於登記合格之獸醫院內進行診療者，本公司就被保險人實際所支出之醫療費用，給付寵物醫療費用補償保險金，但不包含交通費及看護費。…」（系爭 111 年保險契約第 18 條亦有類似約定）；第 21 條約定：「除本保險契約第四條共同不保事項外，對於下列事故所致之賠償責任或損失，本公司不負賠償責任：…二、非因疾病或傷害而衍生之牙齒問題。…」；系爭 111 年保險契約第 21 條約定：「除本保險契約第四條共同不保事項外，對於下列事故所致之賠償責任或損失，本公司不負賠償責任：…三、非因傷害而衍生之牙齒問題。…」

- (二)本件申請人主張系爭寵物於 112 年 2 月 11 日因齒齦炎等病症就醫治療，後向相對人申請寵物醫療費用補償保險金給付，惟遭相對人拒絕，申請人不服，主張相對人未就系爭 110 年保險契約有關除外責任條款變更通知申請人，相對人應給付寵物醫療費用補償保險金 4,500 元等語。經查，系爭 110 年保險契約第 21 條約定對於被保險寵物非因疾病或傷害而衍生之牙齒問題所致之賠償責任或損失，相對人不負賠償責任，於系爭 111 年保險契約第 21 條變更為對於被保險寵物非因傷害而衍生之牙齒問題所致之賠償責任或損失，相對人不負賠償責任，為兩造所不否認，亦有卷附系爭 110 年保險契約條款以及系爭 111 年保險契約條款在卷可稽；相對人雖以申請人之通訊地址有變更，按系爭 110 年保險契約第 11 條約定申請人應於事前以書面或其他約定方式通知相對人，惟其未通知並繳交系爭 111 年保險契約之續期保費，就系爭寵物因齒齦炎等病症就醫應適用系爭 111 年保險契約第 21 條之約定，而認非屬系爭 111 年保險契約第 18 條關於寵物醫療費用補償保險金之承保範圍云云；惟查，依據系爭 110 年保險契約第 9 條之約定，該契約辦理自動續保之前提條件之一為：相對人同意依原承保條件續保，因此，若契約條款嗣後有變動，即無自動續約之可能。本案相對人既主張系爭 111 年保險契約之簽訂乃基於系爭 110 年保險契約自動續約之結果，且申請人亦已確實繳交系爭 111 年保險契約之保險費。則依上開契約文字用語可知，相對人對 111 年保險契約之承保條件即應與 110 年保險

契約相同。倘相對人擬於 110 年保險契約之保險期間屆滿後變更保險單條款，如前所述，因其已非屬「自動續約」之範疇，則申請人應重新簽署要保書，且相對人應明確告知申請人相關條款之變更，經雙方同意後另行簽訂保險契約始可。

(三)再查，本件申請人主張系爭寵物罹患牙齦炎等病症就醫，並提出全美動物醫院之動物診斷證明書載有：「…牙結石、齒齦炎嚴重，建議全身麻醉口腔治療」在卷可參，是系爭寵物係因疾病於登記合格之獸醫院內進行診療者，堪認為真，再參卷附全美動物醫院之免用統一發票收據載有：「…血檢…總價 1,000、洗牙治療外科…總價 3,000、5 日口服藥 500…」故系爭寵物之相關治療費用共計 4,500 元，參系爭 110 年保險契約第 18 條約定，被保險寵物於契約有效期間內因疾病於登記合格之獸醫院內進行診療者，相對人應就被保險人實際所支出之醫療費用給付寵物醫療費用補償保險金，是申請人請求相對人給付 4,500 元，係屬有據；另就申請人所主張之利息為自 111 年 4 月 1 日起至清償日止按年息百分之十計算之，為相對人所不爭執，是申請人主張相對人應自是日起按年息百分之十計算給付遲延利息，尚屬有據。

七、綜上所述，申請人請求相對人給付 4500 元，及自 111 年 4 月 1 日起至清償日止按年息百分之十計算之利息，為有理由。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 1 月 12 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。