

# 旅行平安險班機延誤認定疑義

整理／公關部 資料來源／財團法人金融消費評議中心

## 申請人怎麼說…

小華前往德國旅遊前向 A 保險公司投保旅行平安綜合保險，保險期間從 2024 年 1 月 30 日 7 時 00 分到 2024 年 2 月 16 日 7 時 00 分。小華原定的回程班機是 2 月 15 日 15 時 00 分從德國法蘭克福機場出發前往韓國仁川機場，然後 2 月 16 日 12 時 15 分再從韓國仁川機場出發前往高雄小港機場，但是航空公司以技術問題為由取消了原定回程航班，並且逕自更改成 2 月 15 日 15 時 05 分從德國法蘭克福機場出發前往上海浦東機場，然後 2 月 16 日 20 時 05 分再從上海浦東機場出發前往高雄小港機場。

關於班機延誤的認定，小華認為依據保單條款不管是「定期航班」還是「預定搭乘班機」都沒有限定出發地點，因此每一段航班應該都是獨立的定期航班，每一段原定航班與實際搭乘航班的出發時間差距就是延誤的時間。而小華原本第 2 段預定搭乘班機的預定出發時間是 2 月 16 日 12 時 15 分（韓國仁川機場飛往高雄小港機場），實際出發的時間則是 2 月 16 日 20 時 05 分（上海浦東機場飛往高雄小港機場），已經延誤將近 8 小時，因此請求 A 保險公司給付班機延誤保險金新台幣 3,000 元。

## 保險公司怎麼說…

依據保單條款的約定，被保險人搭乘的定期航班延誤 4 小時以上的話，A 保險公司就依照約定的保險金額給付保險金。至於班機延誤期間的計算，則是從預定搭乘班機的預定出發時間起，到實際出發時間或第一班替代班機出發時間為止。A 保險公司認為，小華原定 2 月 15 日 15 時 00 分從德國法蘭克福機場飛往韓國仁川機場轉機，航班遭取消後，航空公司安

排的替代航班是 2 月 15 日 15 時 05 分從德國法蘭克福機場飛往上海浦東機場轉機，由於小華在德國法蘭克福機場實際出發的時間並沒有跟原預定出發的時間延誤達 4 小時以上，因此不符合保單條款約定的理賠條件。另外，小華的保單在 2 月 16 日上午 7 時到期，而小華原定 2 月 16 日 12 時 15 分從韓國仁川機場轉機，遭航空公司更改為 2 月 16 日 20 時 05 分從上海浦東機場轉機，這個事故並不是在保險期間內發生的事故，所以小華的請求是沒有理由的。

## 評議委員會怎麼說…

一、保險契約的解釋應該探求契約當事人的真意，不能拘泥於所使用的文字；有疑義的時候，以作有利於被保險人的解釋為原則。



二、然而本案不論是 2 月 16 日 12 時 15 分從韓國仁川機場出發的原定回程轉接班機，還是 2 月 16 日 20 時 05 分從上海浦東機場出發的調整後回程轉接班機，都不在保單條款約定的保險期間內，所以仍然無法將韓國仁川機場飛往高雄小港機場的延誤時間跟前班班機的延誤合併計算。

## 判斷理由說給您聽...

一、參照最高法院 2013 年度台上字第 2185 號民事判決意旨，保險契約的解釋應該探求契約當事人的真意，不能拘泥於所使用的文字；有疑義的時候，以作有利於被保險人的解釋為原則。考量定型化的保險契約約款是由保險公司單方擬定，而且保險公司具有經濟上強勢地位及保險專業知識，一般的要保人或被保險人多半不具備對等談判能力；再加上保險契約是最大誠信契約，蘊涵誠信善意與公平交易的意旨，要保人、被保險人的合理期待應該受到保護，因此保險契約定型化約款應該依照一般要保人或被保險人的客觀合理瞭解或合理期待來解釋，不能拘泥囿於約款的文字。

二、依據本案保單條款的約定，本保險契約的保險期間以保險單上記載的日時為準，所記載的日時則以中原標準時間為準；被保險人在保險期間內，以乘客身分搭乘的定期航班相較預定出發時間延誤 4 小時以上的話，保險公司依照約定的保險金額給付保險金；班機延誤期間的計算，是從預定搭乘班機的預定出發時間起，到實際出發時間或第一班替代班機的出發時間為止；因為前班班機延誤所導致錯過轉接班機的延誤，與前班班機延誤視為同一延誤事故。

三、依據前述條款約定，可知預定搭乘班機的預定出

發時間與實際或第一班替代班機的出發時間延誤 4 小時以上的話，A 保險公司應該給付班機延誤保險金。而小華原定 2 月 15 日 15 時 00 分從德國法蘭克福機場飛往韓國仁川機場，因故被調整成 2 月 15 日 15 時 05 分從德國法蘭克福機場飛往上海浦東機場，又因為抵達的機場有所變更，導致實際轉接班機的出發時間相較原定的轉接班機晚了將近 8 小時。但是，保單條款也有約定「因為前班班機延誤所導致錯過轉接班機的延誤，與前班班機延誤視為同一延誤事故」，而且條款中並沒有排除因為前班班機轉降不同機場所導致轉接班機延誤的情形，因此依據保險法第 54 條第 2 項的規定，原則上應該作有利於被保險人的解釋。

四、然而，雖然前班班機延誤所導致錯過轉接班機的延誤，與前班班機延誤應該視為同一延誤事故，可是本案保單的保險期間是從 2024 年 1 月 30 日 7 時 00 分到 2024 年 2 月 16 日 7 時 00 分，不論是 2 月 16 日 12 時 15 分從韓國仁川機場出發的原定回程轉接班機，還是 2 月 16 日 20 時 05 分從上海浦東機場出發的調整後回程轉接班機，都不在保單條款約定的保險期間內，所以仍然無法將韓國仁川機場飛往高雄小港機場的延誤時間跟前班班機的延誤合併計算。因此，小華請求 A 保險公司給付班機延誤保險金 3,000 元，仍然是沒有理由的。

## 參考法令：

保險法第 54 條第 2 項：「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。」

※ 本文改寫自評議案例，完整內容以評議決定為準。內容僅供參考，不作為其他個案援引之依據或證明。❶