

保險小故事 3 — 度假打工青年於海外發生事故，獲有國內商業保險保障之正面真實案例

知道自己的旅遊不便險保甚麼嗎？

林新詠

這幾年航空業掀起一波廉價航空潮，機票便宜得讓你覺得值回票價，今天不買明天會後悔，但你知道其實他的誤點率或是取消率比較高嗎？舉例拿台灣人最愛去的日本來說好了，日本國土交通省航空局有做過一次統計，我們知道日本人是守時的民族，但航班的延誤率平均竟然也還有9%多，相當於11台飛機會有1台延誤，而班機取消率每百架竟也有2班次多會取消，延誤率和取消率都有增高趨勢，一探究竟後，原來是廉價航空的相繼開航拉高了這兩項指標，那遇到延誤或取消時，不就慘了，所以聰明如台灣人有良好的保險意識，出國前就買了旅遊不便險，但你知道自己的保障有哪些嗎？買了等於一定賠嗎？這或許不能劃上等號，因為旅遊不便險裡對各種情形有各自理賠的條件與規範，可是一般民眾在沒遇到事故前是很少細看裡面密密麻麻的條款，如果不幸發生倒楣事，卻無法藉由原先規劃的保險分擔部分風險獲得些許補償，應該會氣到吐血，也因此造成了很多所謂的申訴和對保險公司的不諒解，為了避免被保險公司理賠氣到吐血，藉由下面幾個例子好好看看，那些情形保險公司是無法理賠的：

一、延誤時間是有一定規範的

黃小姐要搭乘某廉價航空公司的飛機飛往日本旅遊五天，出國前買了旅平險附加旅遊不便險，就興高采烈的出國了，沒想到回國竟讓他遇到了飛機誤點，原定12:05起飛的班機，沒想到因為什麼「因調度問題所以延緩起飛」，沒想到這樣一延遲到16:35才起飛返台，足足延遲了4個半小時，心想還好有保旅遊不便險有旅程延誤這塊，回台灣至少還能申請理賠慰問一下自己受委屈的心靈，沒想到檢附了公司要求的理賠文件後，以為沒多少錢保險公司應該很快核付，結果真的很快，很快地給我一張婉拒核付函，內容敘述甚麼... 雖台端旅程班機有延誤之事實，但因延誤時間僅4個半小時，但因未達契約條款規範，需延誤滿6小時始能核付賠款；看完這婉拒函，黃小姐覺得保險公司刻意刁難，差1.5小時有需要計較嗎？難道希望保戶被延誤長一點時間嗎？結果就因為這1.5小時之差讓保戶對保險公司有了埋怨；但的確目前多數保險公司的旅程延誤條款中均有規範延遲多久才能給付，有的是四小時，有的是六小時，也有的是必須航空公

司因素引起的延誤才能賠，諸多細節都在條款內，或許保險公司業務人員解釋清楚點也不會有後面這樣的怨懟，但也藉此提醒被保險人投保時，還是了解一下條款，才能更清楚保障，畢竟保障不是只是你看到保單上面的數字，還是要符合某些要件。

二、行李延誤多久很重要，還有不是甚麼都可以買

曾經有位保戶也投保了旅遊不便險，當然很不巧的也遇上理賠問題，這次是她到歐洲玩，在轉機過程中行李被航空公司轉送錯地方，造成她到當地時只有隨身證件和錢包，因為航空公司無法知道多久會找回行李，而她又不能沒有衣物換洗或是一些用品需要使用，想說自己保的旅遊不便險有行李延誤這項，所以她就去買了她想穿的衣服、要用的化妝品...等等她行李尚未回來前需要使用的東西，幾天後行李航空公司找到也轉交給這位保戶，這位保戶返國後就拿著這些服飾、化妝品...的單據向公司申請理賠，結果後來收到理賠金時大為光火，因為賠償金額並非她檢附的所有單據，問了公司才知道條款是這樣寫的：「被保險人於保險期間內因所搭乘飛機之航空公司處理不當，致其隨行交運之行李被延誤超過六小時以上，對於被保險人為應急購買必要之衣著或日用必需品所支付之費用，本公司依照本保險契約之

相關規定對被保險人負填補之責。」公司沒有核付的是她買了她名牌羽絨衣、名牌鞋子和知名品牌化妝品、香水、保養品，這些並非應急所需的物品，當然保戶覺得都是她的必需品，但這些並非一般多數人所會購買的應急必需品，又是一個對條款沒被告知清楚或是自己看清楚衍伸出來的申訴。

三、行李延誤的地點很重要

曾經有保戶回國時，航空公司表示因轉送錯誤，將會於隔日再快遞交付給保戶，保戶也來申請理賠，但卻被公司婉拒，原因是條款是這樣寫的：「返國不保事項—被保險人行李延誤是發生在返回中華民國機場時，對此延誤事故不負理賠之責。」因為行李目前是延誤交付而非遺失，所以對已回國的保戶而言，並沒有因為行李延誤有所需要購買相關應急用品之需求。

四、旅程取消或所短跟你的認知一點也不同

颱風過後，最常遇到客戶來電詢問我的旅程因颱風因素取消，我要申請旅程取消的理賠，但多數旅遊不便險中的旅程取消或縮短，都需要係因近親病危、被保險人或近親連續住院幾日、旅遊地被宣布為災區或疫區、訴訟原因、旅行文件遺失或被竊被搶...，較少因為係天災導致行程而取消可申請理賠。

其實旅遊不便險各家保險公司條款內容和保障都不大相同，在購買前不管是請業務解說或是自己了解一下條款內容，對自己所買的保險多一分了解，知道那些可以申請理賠，又有那些限制無法申請理賠，屆時發生事故時，就能知道自己有的保障有多少，也可以減少返國後申請理賠時拿

不到理賠金而覺得遭受刁難受氣，更不會在這時覺得自己所花的保費浪費掉了！

本文作者：

新安東京海上產險/
傷害暨健康保險部科長



請檢視您的強制證
有效期間未滿30天者，要趕快投保喔！

您的愛車保險了嗎？

強制汽車責任保險法規定，
車主有投保強制汽(機)車責任保險之義務，
請務必檢視您的「強制汽(機)車責任保險」，
有效期間未滿30天者，要趕快投保喔！
多一份保障，多一份安心！



強制汽車責任保險
COMPULSORY AUTOMOBILE LIABILITY INSURANCE

專屬網站：www.cali.org.tw
免費服務專線 0800221783

