

TALK版

旅行社倒閉了 保險公司爲什麼不理賠履約保證保險

資料來源／財團法人金融消費評議中心 整理／公關部

申請人怎麼說：

小娟在旅展促銷的時候跟 A 旅行社預購旅遊行程，並且用信用卡支付新台幣七〇〇〇元的費用；不料，沒多久後 A 旅行社倒閉了，已經支付的七〇〇〇元也拿不回來。而因為 A 旅行社有向保險公司投保旅行業履約保證保險，所以小娟轉而向保險公司申請理賠，但是卻遭到保險公司拒絕。小娟認爲旅遊訂單已經清楚標示旅行社名稱、行程、費用（預繳作業金）等，而且預繳作業金就是訂金，雙方間的旅遊契約已經成立了，現在旅行社倒閉了保險公司卻拒絕理賠，實在不合理。



保險公司怎麼說：

依據保險契約條款的約定，必須具備「與要保人訂定旅遊契約」、「向要保人繳交團費」及「經要保人載明於團員名冊」等要件，才是保險契約所約定的被保險人。而小娟預繳的作業金，無法據此認爲小娟和 A 旅行社已經對於民法規定的交通或膳宿等相關旅遊服務達成合意，因此雙方間還沒有成立旅遊契約。

評議委員會怎麼說：

從小娟提供的旅行社收款單來看，對

於締結成立旅遊契約的必要之點，例如：旅遊的起訖期間、旅遊費用、旅程安排、交通、膳宿或其他有關的服務等，都沒有具體的記載，無法認爲雙方已經達成意思表示一致成立旅遊契約。

判斷理由說給您聽：

一、A 旅行社所投保的旅行業履約保證保險契約條款約定：「要保人於保險期間內，向被保險人收取團費後，因財務問題而無法履行原訂旅遊契約使所安排或組團之旅遊無法啟程或完成全部行程，致被保險人全部或部分團費遭受損失，本公司依本保險契約之約定對被保險人負賠償之責」、「被保險人：指任何參加要保人所安排或組團旅遊，經要保人載明於團員名冊，且與要保人訂定旅遊契約並向要保人繳交團費之個



別旅客」。由此可知，旅客必須具備保險契約條款所約定的「與要保人訂定旅遊契約」、「向要保人繳交團費之個別旅客」及「經要保人載明於團員名冊」等要件，才屬於該保險契約所稱的「被保險人」而受到保險契約的保障。

二、依據民法的規定，所謂旅遊營業人，是指以提供旅客「旅遊服務」為業，收取旅遊費用的人；而「旅遊服務」，則是指安排旅程及提供交通、膳宿、導遊或其他有關的服務。既然旅遊契約是提供旅遊服務、收取旅遊費用為要素，旅程（包括住宿、交通）跟費用自然屬於契約的必要之點，旅客跟旅行社雙方對於旅遊契約的必要之點意思表示一致的時

候，契約就成立。

三、從小娟提供的A旅行社收款單來看，大略約定了：「預計出發日期：二〇一九年九月三〇日」、「購買行程：韓國自由行」、「行程售價：預繳作業金七〇〇〇元」、「保留期限：一年」等事項。但是，對於締結成立旅遊契約的必要之點，例如：旅遊的起訖期間、旅遊費用、旅程安排、交通、膳宿或其他有關的服務等，都沒有具體的記載，無法認為雙方已經達成意思表示一致成立旅遊契約，也無法認為雙方單憑收款單的記載內容就可

以履行旅遊行程。此外，由於收款單上面約定了「保留期限」，注意事項中也記載行程如果遇到特定節日或假日必須另外收取差額、可轉為團體行程或團體自由行等，這些都證明了小娟與A旅行社還沒有對於成立旅遊契約的必要之點有一致的意思表示，無法認為雙方已經成立旅遊契約。

四、綜上所述，由於小娟與A旅行社之間對於旅遊契約成立的必要之點還沒有一致的意思表示，無法認為雙方已經成立旅遊契約，因此，對於小娟認為自己屬於旅行業履約保證保險契約的被保險人、應該受到保險契約保障的訴求，評議中心無法作有利於小娟的認定。

參考法令：

民法第五一四條之一：「稱旅遊營業人者，謂以提供旅客旅遊服務為營業而收取旅遊費用之人。前項旅遊服務，是指安排旅程及提供交通、膳宿、導遊或其他有關之服務。」