

個人海外旅行不便保險 公會版 Q&A

金融監督管理委員會 114 年 10 月 29 日金管保產字第 1140431587 號函同意備查

115 年 7 月 30 日傷害險及健康險委員會會議通過

旅程取消保險

Q1. 被保險人三親等內親屬車禍身故，三日後的旅遊行程無法進行，可否賠付「旅程取消保險」？

A：

可以。

被保險人三親等內親屬身故發生於預定海外旅程開始前二十日起至海外旅行期間開始時止，保險公司負理賠之責。

Q2. 被保險人三親等內親屬於預定海外旅程出發前 10 日前身故已無心旅遊，可否賠付「旅程取消保險」？

A：

可以賠付旅程取消保險金。

三親等內親屬須於**特定期間**內死亡或病危，保險公司始負理賠之責。

本參考條款於 115 年 3 月 31 日前之承保範圍為預定海外旅程開始前七日至海外旅行期間開始前。

自 115 年 4 月 1 日起已放寬「特定期間內」係指自預定海外旅程開始前二十日起至海外旅行期間開始時止。如保險事故早於預定海外旅程開始前二十日或遲於海外旅行期間開始後發生者，保險公司不負理賠之責。

Q3. 被保險人在旅行途中遇到了事故，致下一個行程必須取消，可否賠付「旅程取消保險」？

A：

被保險人已實際進行海外旅行，故非屬旅程取消保險承保範圍。

「旅程取消保險」須發生於預定海外旅程開始前二十日起至海外旅行期間開始時止，致必須取消預定之全部旅程，保險公司始負理賠之責。

由於被保險人已實際進行海外旅行，請參照「旅程更改保險」承保範圍。

Q4. 罷工是「旅程取消保險」的承保事故嗎？

A：

必須是被保險人預定搭乘之公共交通工具業者之受僱人或機場之地勤、運務人員罷工，致所預定搭乘之班次取消或延誤達二十四小時(含)以上時，才是旅程取消保險的承保事故。

惟，要保人向保險公司申請訂立保險契約時，公共交通工具業者之受僱人或機場之地勤、運務人員已取得罷工權、已預告罷工期間或已宣布罷工則為不保事項。

Q5. 郵輪是公共交通工具嗎？

A：

不是。郵輪係以遊憩為主，非以大眾運輸為目的。

「公共交通工具」係指領有營業執照及經當地政府登記許可之航（路）線，具有固定場站、固定班次(含加開班次)，以大眾運輸為目的，提供不特定旅客運送服務之水上、陸上或空中交通工具。但不包含郵輪。

班機延誤保險

Q6. 班機延誤須達幾個小時才符合承保範圍？

A：

四個小時。

被保險人於保險期間內，以乘客身分預定搭乘之定期航班發生延誤，致被保險人實際出發時間較預定出發時間延誤四小時以上者，保險公司依保險契約約定之保險金額給付保險金。

Q7. 班機延誤四個小時如何計算？

A：

班機延誤期間之計算，係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實際出發之時止，若為同一事故時班機延誤、班機取消、班機失接之期間得合併計算。

舉例說明如下：



Q8. 「班機延誤保險」是否有給付次數的限制？

A：

保險期間內以給付二次為限。

Q9. 「班機延誤保險」是否有同一事故的限制？

A：

下列情形視為同一事故，以給付一次為限：

- 一、去程於同一機場所發生之班機延誤或班機取消。
- 二、回程於同一機場所發生之班機延誤或班機取消。
- 三、因班機延誤或班機取消所致轉接班機失接。

Q10. 被保險人搭乘的航班因故延誤，致失接預計轉接班機，是否為二次的班機延誤事故？

A：

因班機延誤或班機取消所致轉接班機失接為同一事故，以給付一次為限。

Q11. 班機取消後替代班機的安排是否有限制，才能申請班機延誤保險？

A：

- 一、以搭乘航空業者所提供之第一班替代交通工具為限。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。
- 二、除返回中華民國之班機外，以原保險期間到期前安排者為限。
- 三、被保險人自行安排替代班機之目的地須與原預定搭乘班機同一

目的地。但僅變更轉機地而目的地未變更者，不在此限。

Q12. 颱風發生後被保險人投保海外旅行不便保險，因颱風而發生班機取消可否賠付「班機延誤保險」？

A：

倘被保險人向保險公司申請訂立保險契約時，中華民國政府氣象機構已發布海上颱風警報時，則該張保單因該颱風導致的班機延誤或取消將無法賠付。

Q13. 如預定搭乘的航班取消後被保險人不想繼續行程而未再出發，可否賠付「班機延誤保險」？

A：

很抱歉無法賠付。

被保險人未再繼續行程，則無班機延誤之事實。

被保險人必須搭乘航空公司所提供之第一班替代航班，如航空公司未安排而被保險人自行安排替代班機時，除返回中華民國之班機外，以原保險期間到期前安排者為限。實際出發時間較預定出發時間延誤四小時以上者，才符合班機延誤保險承保範圍。

Q14. 被保險人經由小三通至廈門旅遊，返台時因颱風致船班延誤，可否賠付「班機延誤保險」？

A：

很抱歉無法賠付。

班機延誤保險僅承保預定搭乘之定期航班所發生的延誤。

「定期航班」係指經當地政府登記許可之航（路）線，具有固定場

站、固定班次(含加開班次)，提供不特定旅客運送服務之班機。
目前已有產險公司另外提供水上交通工具延誤保險，承保因颱風致船班延誤之保障，民眾若有需求時可洽詢各產險公司或本會。

Q15. 被保險人預計搭乘的航班因故取消，航空公司或被保險人自行安排搭乘提早或未晚於四小時的航班，可否賠付「班機延誤保險」？

A：

很抱歉無法賠付。

被保險人於保險期間內，以乘客身分預定搭乘之定期航班發生延誤，致被保險人實際出發時間較預定出發時間延誤四小時以上者，保險公司依保險契約約定之保險金額給付保險金。

Q16. 被保險人搭乘飛機起飛後發現故障，返回原機場修理後再起飛，所致延遲超過 4 小時，可否賠付「班機延誤保險」？

A：

班機起飛後如因故返回原機場檢修，再次出發所造成之行程受阻，仍須依航空公司出具之班機延誤證明為準。

如證明所載延誤期間達 4 小時以上者，保險公司將依保險契約約定辦理理賠。

旅程更改保險

Q17. 「旅程更改保險」的承保事故有那些？

A：

一、預定搭乘之公共交通工具業者之受僱人或機場之地勤、運務人

員罷工。

- 二、被保險人在海外所處地點或預定前往地點發生戰爭、暴動、民眾騷擾或天災。
- 三、居住於中華民國境內之被保險人配偶或三親等內親屬死亡或病危。
- 四、本次旅程所使用之旅行文件被強盜、搶奪、竊盜或遺失。
- 五、因搭乘之汽車(含自行駕駛)、火車、航空器或輪船發生沉沒、翻覆、碰撞、出軌、墜落、爆炸、火災所致之意外事故。

Q18. 「旅程更改保險」的賠付內容為何？

A：

- 一、被保險人於海外旅行期間內，因承保事故致被保險人必須更改其預定旅程因而所增加之交通或住宿費用，保險公司依保險契約之約定對被保險人負理賠之責。
- 二、所增加之交通或住宿費用，以實際支出金額扣除可由旅館業者、交通工具業者、旅行社或其他提供旅行、住宿業者處獲得之退款或非貨幣形式償還之等值金額計算，且最高給付金額以原預定之交通或每日住宿費用各增加 20%，若無原預繳費用或退款相關證明，則以每日交通及住宿費用合計新臺幣 2,000 元為限。
- 三、而所增加之交通或住宿費用僅限於被保險人本人之費用，如費用單據中包含他人之費用且無法拆分者，相關費用應依人數比例計算，保險期間內賠付金額之加總以保險契約所載保險金額為限。

Q19：被保險人所處A地發生暴風雪以致無法前往B地，於A地滯留一日的住宿費，可否賠付「旅程更改保險」？

A：

可以。

所增加之交通或住宿費用，以實際支出金額扣除可由旅館業者、交通工具業者、旅行社或其他提供旅行、住宿業者處獲得之退款或非貨幣形式償還之等值金額計算，且最高給付金額以原預定之交通或每日住宿費用各增加20%，若無原預繳費用或退款相關證明，則以每日交通及住宿費用合計新臺幣2,000元為限。

所增加的費用僅限於被保險人本人之費用，如費用單據中包含他人之費用且無法拆分者，相關費用應依人數比例計算。

Q20：被保險人因轉機機場颱風，於轉機國家滯留了一日，產生的食、宿費用可否賠付「旅程更改保險」？

A：

可賠付住宿費用；伙食費非旅程更改保險的承保範圍無法賠付。

所增加之交通或住宿費用，以實際支出金額扣除可由旅館業者、交通工具業者、旅行社或其他提供旅行、住宿業者處獲得之退款或非貨幣形式償還之等值金額計算，且最高給付金額以原預定之交通或每日住宿費用各增加20%，若無原預繳費用或退款相關證明，則以每日交通及住宿費用合計新臺幣2,000元為限。

所增加的費用僅限於被保險人本人之費用，如費用單據中包含他人之費用且無法拆分者，相關費用應依人數比例計算。

Q21：被保險人於海外旅行期間內，因戰爭致當地領空關閉，造成原訂返程航班取消而滯留當地，其因此額外支出之住宿、機票費及

交通費用，是否可以申請「旅程更改保險」？

A:可以。

- 一、新增之住宿費：以原預定旅程最後一天住宿的住宿費用單據（例如飯店收據、發票）所載金額作為原預定住宿費基準，並額外增加20%作為滯留期間每日的理賠上限。
- 二、新增之機票費：以實際另行購買返程機票所支出之費用，扣除原訂機票已獲得退還之金額後計算損失；惟理賠金額仍以原返程機票預定費用增加20%為上限。
- 三、新增之交通費：若原已預定機場接送或相關票證者，則以原預定費用增加20%為理賠上限。如無原預定之機場接送或交通票證可供計算，則因滯留所額外產生之必要交通費用，最高以新臺幣2,000元為賠付上限。

Q22：被保險人因颱風事故，已接獲航空公司「預防性取消航班」之通知，若客戶因此決定提前一天返國，其產生的「改票費用」是否可以理賠？

A:可以。

實際理賠金額之計算，須以事後支出的新票價，扣除原訂機票已獲得退還之金額後計算損失；惟理賠金額仍以原返程機票預定費用增加20%為上限。此狀況適用「旅程更改」與「旅程縮短」之概念，旨在因應天災協助客戶調整行程，並依據保單條款計算實際損失。

Q23：被保險人於海外旅行期間內，因颱風等因素致原航班取消而滯留當地，其因而額外產生之住宿費、機票費及交通費用，是否可

以申請「旅程更改保險」？

A:可以。

- 一、新增之住宿費：以原預定旅程最後一天住宿的住宿費用單據（例如飯店收據、發票）所載金額作為原預定住宿費基準，並額外增加20%作為滯留期間每日的理賠上限。
- 二、新增之機票費：以實際另行購買返程機票所支出之費用，扣除原訂機票已獲退還之金額後計算損失；惟理賠金額仍以原返程機票預定費用增加20%為上限。
- 三、新增之交通費：若原已預定機場接送或相關票證者，則以原預定機場接送費用增加20%作為理賠上限。若無原預定之機場接送費用或交通票證可供計算，則因滯留期間額外產生之必要交通費用，最高以新臺幣2,000元為賠付上限。

Q24. 被保險人自桃園機場搭機出遊，因發生颱風致班機延誤，因而要留宿桃園等待下一航班，「旅程更改保險」會賠付住宿費嗎？

A：

很抱歉無法賠付。

旅程更改的承保範圍係於海外旅行期間內必須更改其預定旅程因而所增加之交通或住宿費用；海外旅行期間係指自被保險人完成出境手續離開中華民國出境證照查驗櫃台之時起。

中華民國境內之住宿及交通費用為不保事項。

Q25. 被保險人因保險事故滯留 A 地，致無法順利抵達 B 地，B 地已預付的交通及住宿費無法取回，可否啟動「旅程更改保險」全額賠

付 B 地之費用？

A：

很抱歉無法賠付。

被保險人於海外旅行期間內，因承保事故致被保險人必須更改其預定旅程因而**所增加之交通或住宿費用**，保險公司依保險契約之約定對被保險人負理賠之責。

行李延誤保險

Q26. 被保險人抵達旅遊國家未領得行李，航空公司於次日送抵被保險人住宿的飯店，可否賠付「行李延誤保險」？

A：

可以。

被保險人於海外旅行期間內，其隨行託運並取得託運行李領取單之個人行李因公共交通工具業者之處理失當，致其在抵達目的地六小時後仍未領得時，保險公司依保險契約約定之保險金額給付保險金。

保險期間內以給付二次為限。

Q27. 被保險人因出發機場的航班延誤致失接轉接班機，於轉機國家滯留住宿一日，不能提領行李故採購了日用品及衣物，可否申請「行李延誤保險」？

A：

很抱歉無法申請行李延誤保險。

轉機地並非旅遊目的地。被保險人隨行託運並取得託運行李領取單之個人行李因公共交通工具業者之處理失當，致其在抵達目的地六小時後仍未領得時，保險公司依保險契約約定之保險金額給付保險

金。

Q28. 被保險人返抵桃園機場後沒有領到行李，航空公司於隔天送到家中，可否賠付「行李延誤保險」？

A：

很抱歉無法賠付。

被保險人於返回中華民國境內機場之行李延誤為特別不保事項。

行李損失保險

Q29. 被保險人於海外旅行時隨身行李被竊，可否賠付「行李損失保險」？

A：

可以。

被保險人於海外旅行期間內，因竊盜、強盜與搶奪致其所擁有且置於行李箱、手提箱或類似容器內之個人物品遭受損失，保險公司依保險契約約定之保險金額給付保險金。

保險期間內以給付二次為限。

被保險人應在二十四小時內，向當地警政單位報案並取得報案證明。

Q30. 被保險人交由航空公司託運之隨行行李，延誤後經航空公司通知遺失，可否賠付「行李損失保險」？

A：

可以，須檢附航空公司開立之事故與損失證明。

交由所搭乘之公共交通工具業者託運且領有託運行李領取單之隨行託運行李，因該公共交通工具業者處理失當所致之遺失，保險公司

依保險契約約定之保險金額給付保險金。

Q31. 被保險人於海外旅行期間，因航空業者處理失當致行李箱毀損或遺失，可否賠付「行李損失保險」？

A：

很抱歉無法賠付。

行李箱、手提箱或類似容器為保險契約約定之特別不保物品。

保險公司賠償的是被保險人置於行李箱、手提箱或類似容器內之個人物品遭受到的損失。

其他相關問題

Q32.包機是否在旅行不便險承保範圍？

A：

旅行社包機（旅遊行程或機位銷售予不特定旅客）符合承保範圍內。

反之，企業或私人包機、特定活動包機、政府或救援包機（專門為某特定用途及目的之包機）非屬承保範圍。

相關投保規定

Q33. 各公司的個人海外旅行不便保險，其承保範圍與保險單條款均應與參考條款一致，但保險金額是否有相關規定？

A：

保險金額由各公司依商品開發程序，評估相關風險之可承受程度，風險胃納及風險控管措施等因素後，自行決定各項承保項目保險金額之額度，惟為符合損害填補原則，定額給付型商品保險金額之限額如下：

（一）班機延誤保險：一次式給付商品為新臺幣六千元，累進式給付

商品為新臺幣一萬二千元。

(二) 行李延誤保險：新臺幣六千元。

(三) 行李損失保險：新臺幣六千元。

(四) 旅行文件損失保險：新臺幣三千元。

Q34. 個人海外旅行不便保險之投保時有沒有特別的規定？

A：

各公司核保時應評估被保險人之投保狀況，其投保目的及保險金額是否符合公司之商品適合度政策；另外，為確保被保險人所投保之定額給付型商品的保險金額符合損害填補原則，被保險人在同一保險期間內（即保險期間有重疊，但不限於保險期間完全一致）之有效保險契約以二張為限且不得由同一保險公司承保（即單一保險公司以承保一張為限）。

Q35. 旅行不便保險如保戶在 115 年 4 月 1 日以前購買，若 115 年 4 月 1 日後申請契約變更，是適用新的或舊契約？

A：

4 月 1 日前投保完成之有效契約，適用簽訂當時之保險單條款約定辦理。

※個人海外旅行不便保險所承保之損失，若有其他保險契約亦加以承保時，保險公司對於被保險人之損失金額以保險契約所載之保險金額對於全部保險金額之比例，負賠償之責。

※消費者於投保前請審慎瞭解保險商品之承保範圍、除外不保事項及商品風險。