臺灣高等法院民事判決

112年度保險上字第9號

上　訴　人　陳碩欣
訴訟代理人　林世民律師
複　代理人　楊承勳律師
被 上訴 人　保誠人壽保險股份有限公司
000000000000000000
法定代理人　劉　添(LAU TIM)
000000000000000000
訴訟代理人　林峻立律師

上列當事人間請求損害賠償事件，上訴人對於中華民國111年12月29日臺灣臺北地方法院111年度保險字第105號第一審判決提起上訴，本院於113年4月17日言詞辯論終結，判決如下：

主　　文

上訴駁回。

第二審訴訟費用由上訴人負擔。

事實及理由

一、上訴人主張：伊於民國98年至101年間以自己及家人為被保險人，向被上訴人投保如附表所示保誠人壽樂活終身醫療健康保險（下稱系爭契約）。伊於105年10月間，因被上訴人之不知名客服申訴組組員告以復效後僅需按月分期繳納保費，繳費年期可從原20年期順延2年等語（下稱行為一），遂決定暫不續繳保費，系爭契約因而於106年2月17日停效。嗣被上訴人於108年1月8日收受伊復效申請，竟以不同意伊分期繳納停效期間之保險費，拒絕復效，於同年3月11日通知伊終止系爭契約。伊於同月28日向訴外人財團法人金融消費評議中心（下稱金評中心）申訴，但金評中心未為對伊有利之認定，經伊調閱評議書資料，發現被上訴人之不知名員工不實登載被上訴人電腦系統，變造附表編號1所示契約之要保書，提出予金評中心（下稱行為二），使戶籍地址及收費地址、信用卡卡號及有效期限之欄位內容，均與伊先前於

98年10月16日之要保書記載不相符，而影響金評中心之決定。另伊於108年間遷址並告知被上訴人，但被上訴人未將保單復效相關資料寄送至上訴人更改後之地址，致影響伊未能收受復效申請相關通知（下稱行為三，與行為一、二合稱為系爭行為），使伊未能收受復效申請相關通知，致伊無法取得被上訴人先前允諾賠償之新臺幣（下同）92萬9325元而受損害。被上訴人所屬不知名申訴組員、其他員工所為之系爭行為，未盡告知及說明義務，被上訴人應負僱用人損害賠償責任，且應給付伊損害額3倍即278萬7975元之懲罰性賠償。爰依民法第184條第1項前段、第188條、金融消費者保護法（下稱金保法）第11條之3第1項規定，求為命被上訴人如數賠償，及自起訴狀繕本送達翌日起算法定遲延利息之判決。原審為上訴人敗訴之判決，上訴人不服，提起上訴。上訴聲明：㈠、原判決廢棄。㈡、被上訴人應給付上訴人278萬7975元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。㈢、願供擔保，請准宣告假執行。

二、被上訴人抗辯略以：伊之員工並無上訴人主張之系爭行為；上訴人於系爭契約逾6個月後申請復效，未提供被保險人體檢之可保證明，或未清償欠繳保險費，致系爭契約無法復效；況伊於108年3月11日通知上訴人終止系爭契約，上訴人遲至111年6月1日提起本件訴訟，本件侵權行為請求已罹於時效等語。答辯聲明：㈠、上訴駁回。㈡、如受不利判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

三、兩造不爭執事項（見本院卷第173頁，並由本院依卷證為部分文字修正）：

㈠、上訴人於98年至101年間，以自己及家人為被保險人，向被上訴人投保系爭契約。

㈡、系爭契約因上訴人未繳保險費，於106年2月17日、24日停效。

㈢、被上訴人於108年1月8日收受上訴人復效之申請，於同年3月5日拒絕同意復效，並於同月11日通知上訴人終止系爭契

約。

四、上訴人主張被上訴人之系爭行為致系爭契約無法復效，且致伊無法取得被上訴人先前允諾賠付金額，請求就該損害額3倍計算之懲罰性賠償，然為被上訴人所否認，並以前詞置辯。茲就本院之判斷，分述如下：

㈠、系爭契約第7條明文約定「本契約停止效力後，要保人得在停效日起2年內，申請復效。要保人於停止效力之日起6個月內提出前項復效申請，並經要保人清償欠繳保險費扣除停效期間的危險保險費後之餘額，自翌日上午0時起，開始恢復效力。要保人於停止效力之日起6個月後提出復效申請者，本公司得於要保人之復效申請送達本公司之日起5日內要求要保人提供被保險人之可保證明，除被保險人之危險程度有重大變更已達拒絕承保外，保險人不得拒絕其恢復效力。本公司未於前項約定期限內要求要保人提供可保證明，或於收齊可保證明後15日內不為拒絕者，視為同意復效。第一項約定期限屆滿時，本契約效力即行終止。」等內容，可知系爭停止效力後，要保人應於停效日起2年內申請復效，於停效之日起6個月內提出復效申請，應清償全數欠繳保費扣除停效期間的危險保險費後之餘額；於停效之日起6個月後提出復效申請，應於復效申請送達5日內提供被保險人可保證明，而停效期限屆至，系爭契約即告終止。

㈡、本件上訴人主張之行為一至三之侵權行為尚屬不能證明：

1.上訴人主張被上訴人之不知名客服申訴組組員於105年10月間，告以復效後僅需按月繳納保費，繳費年期可從原20年期順延2年，伊遂決定不續繳保費，系爭契約即停效，後被上訴人於108年1月8日收受伊復效之申請，竟拒絕伊分期繳納停效期間保險費而拒絕復效，於同年3月11日通知伊終止系爭契約（即行為一）致為侵害伊復效權利云云，除與前開申請復效應清償全數保費且無分期繳納約定情形相違，上訴人更無法舉證被上訴人有何不知名客服申訴組組員對伊行前開行為，自難認被上訴人有上訴人主張行為一之侵權行為，上

訴人據而為侵權行為損害賠償請求，亦無理由。

2.上訴人主張被上訴人之不知名員工不實登載被上訴人電腦系統，變造附表編號1所示契約之要保書，提出予金評中心（即行為二），致影響金評中心作成不利於伊之決定，並致伊無法取得被上訴人先前允諾賠償之92萬9325元賠償金云云，惟審以評議中心所為評議書內容，可知上訴人就附表所示6張保單申請復效（照會日期均為108年1月8日），評議中心就編號1、6號保單（要保人、被保險人均為上訴人）部分，被上訴人發出「契約內容變更照會單」與上訴人（照會日期108年1月11日），請上訴人在一定期間內簽署「被保險人健康聲明書」及完成體檢，上訴人於同月15日簽署「被保險人健康聲明書」（告知高血壓)並於當日完成體檢，被上訴人復發出「契約內容變更照會單」（照會日期：108年1月25日）予上訴人，請其提供高血壓相關紀錄。被上訴人再發出「契約內容變更照會單」（照會日期：108年1月31日）予上訴人，請其針對感冒不適高血壓偏高說明。另就編號2至5保單（要保人均為上訴人、被保險人分別為陳吉娜、陳怡伶、陳奕凡、陳奕文）部分，上訴人提出復效申請後，被上訴人發文照會要求被保險人接受體檢，然卷內無被保險人陳怡伶及陳奕文之體檢紀錄，僅有被保險人陳吉娜及陳奕凡完成體檢，被上訴人審核保單（完成體檢者）後，通知上訴人須於一定期間內補繳保費，始能完成契約變更作業，另記載「如未能於照會期限前回覆完成照會，恕逕行取消本保險契約變更作業之申請且不再另行通知…」，亦有「契約變更補費照會單」（照會日期：108年2月21日及108年1月23日）在卷為證。又依上訴人提供被上訴人寄發之「保單契約內容變更未成功通知函」（列印日期：108年3月5日）可知，系爭6張保單之復效申請，因「照會逾期退件」，故依上開相關文件，評議中心認被上訴人於108年1月8日受理上訴人復效申請後，曾行文照會要、被保險人接受體檢等相關證明，惟因部分被保險人未能完成體檢，或要保人未能如期補繳保險

費，致無法恢復系爭6張保單之契約效力，被上訴人再次寄發「保單契約內容變更未成功通知函」予上訴人說明上開處理結果，於法應無違誤之處，故上訴人請求被上訴人返還所繳保費92萬9325元和權益補償金額584萬元，評議中心尚難逕採，有評議中心之評議書在卷可考（見原審卷一第355至356頁）。是以，評議中心就附表編號1、6要保人為上訴人部分，認體檢未過，應屬未檢具可保證明，就附表編號2、4認定未如數補繳保費，而編號1、3並未完成體檢等各節，認系爭契約6張保單全部無法復效，評議中心之認定既無特別審核要保單記載情形，則難論評議中心此等對上訴人不利之認定，與要保書之記載有何關聯。況上訴人未就被上訴人之何等不知名員工、於何時不實登載被上訴人電腦系統，而有變造附表編號1所示契約之要保書行為等節，舉證以實其說，更徵此部分無上訴人主張之行為二之侵權行為，上訴人據而為侵權行為損害賠償之請求，亦乏所據。

3.至上訴人主張被上訴人未將保單復效相關資料寄送至伊於108年遷移後之地址，其中4張保單固有寄送體檢照會單至新址「新北市○○區○○路00號8樓之5」（下稱○○路地址），惟2張保單（即附表編號3、5號陳怡伶、陳奕文部分）竟寄送舊址「新北市○○區○○路000巷0弄0號5樓」（下稱○○路地址），致影響伊未能收受復效申請相關通知（即行為三）云云。然而，上訴人就系爭契約之6張保單申請復效，均係以○○路地址為自身送達地址（見原審卷第242、257、278、285、298頁），後被上訴人據依此址寄送照會體檢、照會補費等通知，上訴人不爭執伊、陳吉娜、陳奕凡三人均收受被上訴人寄發之「契約內容變更照會單」通知上訴人補正「健康聲明書」、「體檢」，該3人亦依通知完成體檢，有體檢報告在卷為查（見原審卷一第246、250至254、258至268、277、289至297頁），被上訴人則有就陳怡伶、陳奕文寄送錯誤部分，另補寄資料至○○路地址，有上訴人、林芝如間通話譯文在卷可查（見本院卷第189至192頁），上訴人

於對話中亦未否認被上訴人有重新按新址寄送事實（見本院卷第190頁），而陳吉娜、陳奕凡亦有受領體檢完成後之契約變更補費照會單，有該等文書在卷足考（見原審卷一第277、297頁），顯見被上訴人確實有將復效相關之契約變更照會單、體檢照會單、契約變更補費照會單合法送達上訴人。另參之上訴人自承：伊先收到陳奕凡（附表編號4）之補費通知是全額繳清停效期間的費用，伊詢問保戶服務人員鍾蘭香與她發生爭執，因為伊要申請分期，之後就轉由林芝如處理，伊有跟林芝如說要申請6張保單復效，她就告訴公司依保單條款第7條規定辦理，所以伊6張保單都失效、不讓伊分期，而造成伊之損害等語（見原審卷二第5頁），可知上訴人在申請復效期間，確有追蹤確認6張保單之復效申請及送達狀況，伊、陳吉娜、陳奕凡均完成體檢，陳怡玲、陳奕文雖未完成體檢，惟系爭契約6張保單之失效，除上訴人就自身為被保險人部分之附表編號1、6保單，未通過體檢，無法提出可保證明，更係因上訴人不願一次性清償全數欠繳保費，要求被上訴人提供分期繳納保費，嗣又拖延至逾期未納保費之故。上訴人既未依首揭系爭契約第7條約定，清償全數欠繳保費扣除停效期間的危險保險費後之餘額，則系爭契約在停效期限屆滿時告終止，自屬上訴人自身之過失，難論被上訴人有何因寄送文件錯誤致影響上訴人復效申請權益情形可言，故上訴人主張此部分行為三之侵權行為，亦無可取。

㈢、本件上訴人主張行為一至行為三之侵權行為尚屬不能證明，被上訴人就前開請求權為罹於時效之抗辯，即無庸再行審究，併予陳明。

五、綜上，上訴人不能證明所主張行為一至行為三之系爭行為，上訴人依民法第184條第1項前段、第188條、金保法第11條之3第1項規定，請求被上訴人給付3倍之懲罰性賠償金278萬7975元，及自起訴狀繕本送達之翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息，應無理由，不應准許。原審所為上訴

人敗訴之判決，並無不合。上訴論旨指摘原判決不當，求予廢棄改判，為無理由，應駁回其上訴。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提證據，核與判決結果不生影響，爰不予逐一論駁，附此敘明。

七、據上論結，本件上訴為無理由，依民事訴訟法第449條第1項、第78條，判決如主文。

中　　華　　民　　國　　113　　年　　5　　月　　15　　日

民事第十六庭

審判長法　官　朱耀平

法　官　王唯怡

法　官　湯千慧

正本係照原本作成。

如不服本判決，應於收受送達後20日內向本院提出上訴書狀，其未表明上訴理由者，應於提出上訴後20日內向本院補提理由書狀（均須按他造當事人之人數附繕本），上訴時應提出委任律師或具有律師資格之人之委任狀；委任有律師資格者，另應附具律師資格證書及釋明委任人與受任人有民事訴訟法第466 條之1第1項但書或第2項所定關係之釋明文書影本。如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

中　　華　　民　　國　　113　　年　　5　　月　　16　　日

書記官　陳奕伃

附表：

編號	保單號碼	被保險人	起保日	已納保險費期數/金額（新臺幣）	契約狀況
1	00000000	陳碩欣	98年10月16日	86期 31萬4244元	106年2月17日停效 108年2月17日失效
2	00000000	陳吉娜	99年11月23日	73期 13萬9649元 已領理賠金2萬元	106年2月24日停效 108年2月24日失效
3	00000000	陳怡伶	101年2月16日	58期	106年2月17日停效

（續上頁）

				11萬9886元	108年2月17日失效
4	00000000	陳奕凡	101年2月16日	58期 12萬1742元 已領理賠金2萬1000元	106年2月17日停效 108年2月17日失效
5	00000000	陳奕文	101年2月16日	58期 11萬3912元	106年2月17日停效 108年2月17日失效
6	00000000	陳碩欣	101年2月16日	58期 16萬0892元	106年2月17日停效 108年2月17日失效