

損害搶救與損害鑑定爭議問題之探討 ~以火災保險理賠為例

摘 要

隨著高科技產業的發展，財產保險承保金額動輒數百億元、甚或數仟億元者，屢見不鮮，意外事故發生亦不寡見、理賠金額更是迭創新高。而保險理賠案件處理往往不僅僅是具備保險專業就已足夠，更需要藉助法律、會計、財產估價、損害鑑定等專業與技術之協助，因此理賠爭議的產生亦相形變得複雜且不容易處理，甚有需透過商務仲裁、訴訟等方式解決者亦有所聞。探究其中原因主要在於保險標的物中之機器設備或貨物價值不斐，遇有損害如何進行損害搶救？如何進行損害鑑定？而損害鑑定又分為受損當時的損害鑑定與進行修復後回復原狀的復原鑑定，期間各個環節皆會因為技術性及經濟性之交叉考量因素不同，而產生了對保險標的物損害搶救及損害鑑定的爭議。基於此、本文歸納整理火災保險理賠處理流程，針對相關爭議，以案例分析及專家訪談等方法，探討問題之癥結及尋求解決之方向。最後再研提多項建議事項，供被保險人、保險公司火災保險之核保人員、理賠人員作為參考，避免因作業程序及認知差距產生爭執，並對問題提出解決之建議。

關鍵詞：關鍵字：火災保險；理賠爭議；損害搶救；損害鑑定

高棟梁先生：淡江大學保險學系副教授兼系主任

劉玫瑞先生：富邦產物保險股份有限公司科長，淡江大學保險經營研究所
碩士

壹、前言

財產保險屬於補償契約，乃被保險人在遭受損失後，能儘速獲得保險人之充分補償，以恢復其損失發生前之原有經濟狀況。所謂充分填補，指被保險人發生損害時的實際損失獲得補償，使其能恢復至損失發生前之狀況，但補償額度以被保險人之實際損失額為限，不能超過實際損失，否則易誘發道德性危險之發生。此即保險六大原則中「損害填補原則」(Principle of Indemnity)最大精神，亦為財產保險與人身保險最大不同之處。

保險理賠一方面須有迅速之處理，另一方面須有公正之處理。前者即指保險人對於被保險人或受益人提出給付保險金額之請求時，應儘速確定理賠責任、調查損失事實，以及估計損失數額，然後依約定或法定給付保險金額的期限內給付之，後者乃指給付保險金應依照損害補償原則，俾使被保險人或受益人及時獲得合理而公正之賠償，以維持經濟生活之安定¹。

而保險人對於賠案之處理，應視其為服務被保險人的第一要務，俾以迅速而審慎、俐落而合理地處理，以期建立高度的信譽²。因之，保險人如何在被保險人發生保險事故後，經由完善主動的理賠服務，讓被保險人快速獲得保險理賠，並使企業永續營運，相信這是保險提供被保險人確切及實質所需要的保障，也是保險存在最大最終的價值³。然而保險理賠爭議時有耳聞，事實亦不罕見，惟爭議問題之所在與其主要癥結為何，對整個理賠案件特別是處理時效時程上之影響，在追求完善的理賠服務目標中值得進一步細究及尋求解決之道。

¹ 陳雲中，保險學要義：理論與實務，2007年，頁269。

² 陳振金，保險學（危險管理與保險學精義）2007年，頁59~60。

³ 鄭鎮樑，保險學原理，五南圖書，2008年，頁54~68。

高科技產業其財產保險標的物多具有高價值、高精密、多製程等重要單元或價值集中之特性，賠款金額動輒數仟萬元、數億元甚或數十億元或可達上佰億元，可謂影響甚鉅。然而於保險理賠之處理，其中的保險標的物，無論是建築物、營業生財器具、機器設備或貨物等，往往於保險事故中多會遭受之損害型態有：直接之保險事故毀損（例如：火災直接毀損）、消防搶救水漬損失、火災煙燻損失、搶救碰撞損失等等，並會導致保險標的物受到不同程度的損害及影響。

因此火險理賠案件處理，於損失發生之初，如何在第一時間進行保險標的物之搶救及評估，概可區分為三大部份：

其一為現場環境損害評估與受損環境改善，受損環境改善包括環境清潔、濕度控制、污染物清理、用水回復（含緊急用水供給）、用電回復（含緊急用電供給）、空調回復...等。

其二為保險標的物之搶救，包括保險標的物之清潔、除溼、除污及保養，其主要目的在於避免損害擴大之緊急搶救措施與後續修復評估...等。

其三為整體修復計劃之規劃、執行等。

凡此任一階段，皆有其急迫性與必要性，任何一部分搶救處理之良窳與否及其影響甚鉅，若因之延宕或錯誤的搶救方式，其所影響非僅是保險賠款數額之多寡、更可能引起爭端或訴訟等。

貳、損害搶救與損害鑑定文獻回顧及定義

針對損害搶救與損害鑑定之議題，國內相關論文、期刊或文章等探討甚少，推究其主要原因、此部份多為保險理賠實務處理中所發生之問題，特別是財產保險理賠人員、保險公證人及被保險人，於保險理賠案件處理時方會面臨的問題，目前業界及學界，對此議題提出的論述或有具體之研究鮮少，因此僅能就有限資料及實務經驗加以整理探討。

一、「損害搶救」與「損害鑑定」之定義

(一) 損害搶救之定義

損害搶救，依新加坡商貝爾富股份有限公司台灣分公司 BELFOR⁴ (Asia) Pte Ltd.-Taiwan Branch (以下簡稱 Belfor) (2007) 的解釋：「The urgent stabilisation measures to be taken, after incident has taken place, to effectively mitigate and control the damage of the targeted manufacturing equipment/machinery or goods which were covered in the insurance policy, within the shortest timeframe to a minimum range and degree against the unexpected loss.」。

依我國保險法第 33 條規定：「保險人對於要保人或被保險人，為避免或減輕損害之必要行為所生之費用，負償還之責。其償還數額與賠償金額，合計雖超過保險金額，仍應償還。」；同法第 70 條規定：「火災保險人，對於由火災所致保險標的物之毀損或滅失，除契約另有訂

⁴ Belfor core business is the restoration of fire-, water- and storm damages. We restore buildings and inventory, machinery, electrical and electronical devices, rescue documents and data, take over drying and repair works. We support our clients with solutions to get them back in business as soon as possible and to limit the consequences of damage. (參考自 Belfor 網路網頁資料)
Belfor (中譯：貝爾富) 為災後設施與設備復原服務公司，服務範圍包括火災、爆炸、地震、颱風、風災、洪水、雨水、浸水和化學溢漏，或後續的環境污染等災害的復原。

定外，負賠償之責。因救護保險標的物，致保險標的物發生損失者，視同所保危險所生之損失。」。

英國的海上保險法第 78 條亦就損害搶救費用早有規定。國外保單亦有相關約定，並清楚於保單條款中約定，被保險人對於保險標的物應善盡維護管理之責，當發生損失時，被保險人有義務盡一切可能避免或減輕損失擴大。其如同國內火險保單條款中所約定，維護與損失防止、損失擴大之防止約定。

由上可知，保險標的物發生保險事故時，被保險人應即採取必要合理措施，以避免或減輕保險標的物之損失，其因而所生之費用可向保險公司提出補償請求。我國火災保險單中⁵亦約定被保險人有防止損失擴大之義務，反之保險事故發生，經確認係因被保險人未盡合理方法保護標的物，因而增加之損失，保險公司不負賠償責任。由以上法條、規定可知搶救保險標的物避免損失擴大，對被保險人而言非僅僅是義務亦為責任。

綜上，「損害搶救」之定義可歸納為：「當保險標的物遇有保險事故，被保險人應即運用一切有效資源盡力進行搶救，避免保險標的物受到損害，或針對已受到損害之保險標的物，應避免其損害繼續擴大的行為稱之」。

在此特別說明，以上定義的前題是建立在意外事故現場，已無權責單位、公務機關或相關法令之封鎖或限制下始可進行，例如：火災事故現場，仍受消防單位事故原因鑑識封鎖當中，故於當時為免違反相關法令規定或有破壞刑事現場之虞，因而需至消防單位完成鑑識工作並確認事故現場已開放，交由被保險人管理後始可進行前述的損害搶救工作。

⁵ 參見我國住宅火災及地震基本保險條款第十三條及第十四條，以及商業火災保險基本條款第十七條及第二十二條。

(二) 損害鑑定之定義

損害鑑定，主要是針對保險標的物遇有保險事故而受有損害時，就其遭受之損害樣態或損害程度進行區分及鑑定。依商業火災保險基本條款第 23 條約定損失現場之處理：「遇有本保險契約所承保之危險事故發生，要保人或被保險人除依前條規定為必要之緊急措施，或為公共利益或為避免擴大損失外，應保留受損及可能受損之保險標的物，並維持現狀。本公司得隨時查勘發生事故之建築物、或處所及被保險人置存於該建築物內或處所之動產，並加以分類、整理、搬運、保管或作其他必要合理之處置。要保人或被保險人無正當理由拒絕或妨礙本公司執行前項之處置者，喪失該項損失之賠償請求權。」；同條款第 26 條約定一套或一組保險標的物之理賠：「任何一套或一組承保之動產遇有部分損失時，應視該損失部分對該動產在使用上之重要性及價值之比例，合理估定損失金額，不得因該損失部分即將該動產視為全損。」；同條款第 32 條約定禁止委棄：「保險標的物因承保之危險事故發生遭受部分損失時，被保險人或其他有保險賠償請求權之人非經本公司同意不得將之委棄予本公司，而要求本公司按全損賠償。」。

綜上，「損害鑑定」可定義為：「當保險標的物遇有保險事故，被保險人於盡力進行搶救受損保險標的物後，針對非認定為全損、或對損害程度被保險人及保險人雙方認定或主張不同，但已受有損害之保險標的物，被保險人及保險人共同為確認其遭受損害的程度，及後續修復可行性評估的行為稱之」。

二、我國火險理賠處理流程之探討

保險理賠案件處理之良窳及爭議問題的處理及解決，小則影響個案被保險人投保意願，大則引發社會負面不佳印象，倘若涉及訴訟則難免引人非議，因而時有「核保從寬、理賠從嚴」之社會負面觀感。然而保險理賠於整個保險服務中佔有舉足輕重之地位，且保險理賠處

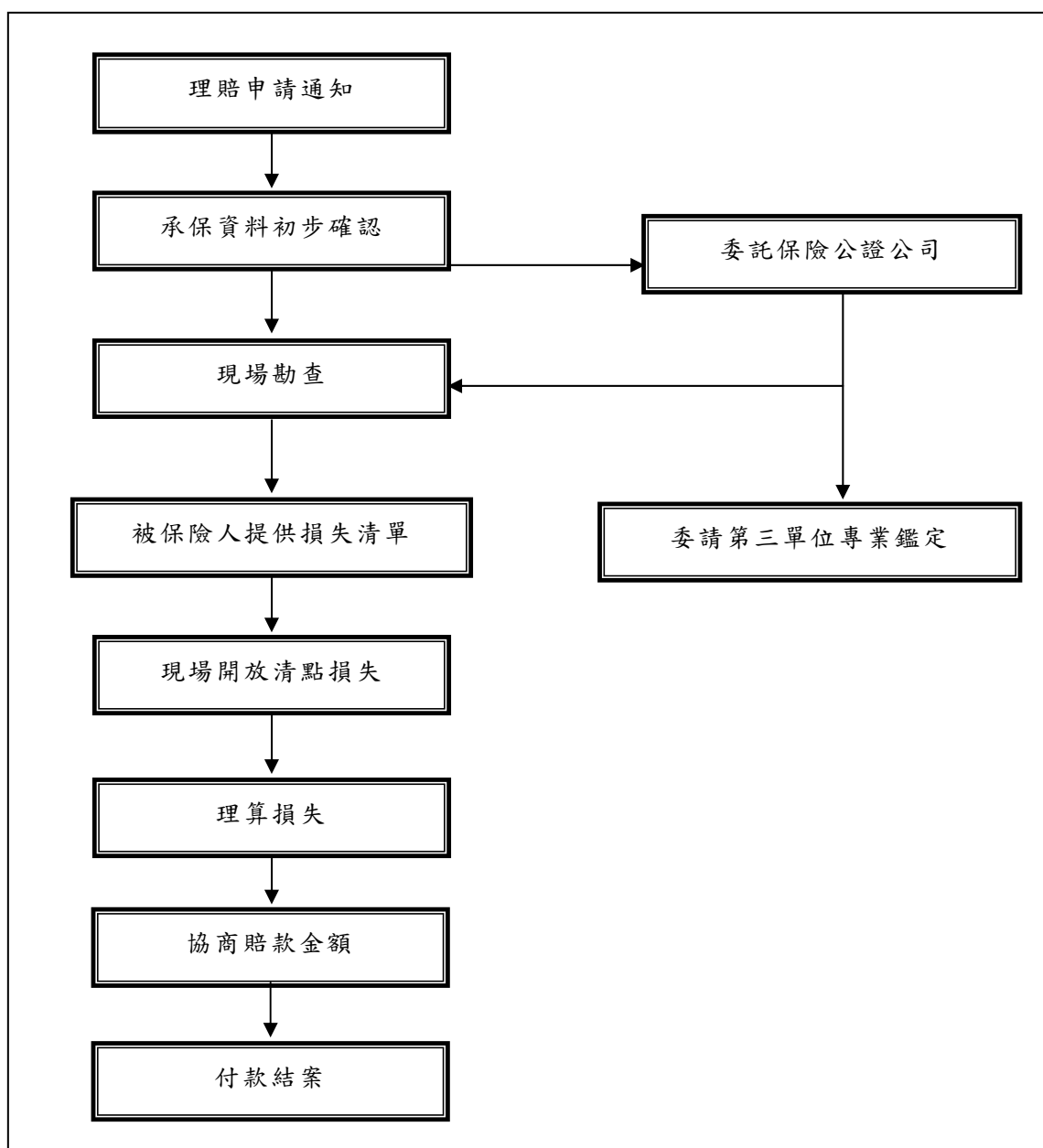
理往往涉及各個行業專業、製程技術機密、產業發展等特性，常於理賠個案處理中面臨許多非一般案件處理所面臨之困難，時有非僅僅是具備保險專業就足以解決問題之窘境。陳彩稚⁶（2004）提出理賠處理除需要保險、法律、財產估價等專業與技術外，更牽涉若干人性心理因素，舉凡溝通技巧與應對態度等，皆可能影響理賠工作之進行順利與否。此一語道出保險理賠處理所面臨之問題，因此保險理賠案件處理、特別是理賠處理流程各個階段之程序要點等影響因素，皆會因其處理時間長短而引發案件處理時程延宕等爭議。

圖 1 為現行我國產險市場火災保險理賠處理流程圖，有關流程中各個處理階段之作業要點及注意事項，國內已有相關論文進行探討，於此不再贅述。特別提出是損害搶救及損害鑑定之發生時機，係多位於「現場勘查」、「現場開放清點損失」等階段即會有此需求或爭議之發生。

於「現場勘查」或「現場開放清點損失」階段，若就保險標的物經初步評估有損害搶救之必要，則保險公司或公證公司多會主動提出並與被保險人討論可作搶救之範圍或保險標的物。當然於此同時亦需被保險人配合提供財產帳冊或貨物庫存價值明細等資料，憑以進行損害搶救之經濟性評估，但亦可能無法於第一時間取得財產帳冊或價值資料（例：資料於事故中遭毀損等），倘若需進行搶救之保險標的物範圍、數量眾多者，則此經濟性評估就顯得有時不予我之緊急，故於此階段應先行以避免損害擴大之損害搶救為優先考慮。特別提出說明、於一般火災案件，除發生之初的消防搶救，因每一火災案件其往往涉及公共危險罪之刑事偵辦，故火災事故現場多有被短暫封鎖⁷之情形，

⁶ 陳彩稚，保險學，2004 年，頁 131~138。

⁷ 消防法施行細則第二十六條：「檢察、警察機關或消防機關得封鎖火災現場，於調查、鑑定完畢後撤除之。火災現場尚未完成調查、鑑定者，應保持現場狀態，非經調查、鑑定人員之許可，任何人不得進入或變動。但遇有緊急情形或有進入必要時，得由調查、鑑定人員陪同進入，並於火災原因調查報告書中記明其事由。檢察、警察機關或消防機關得封鎖火災現場，於調查、



資料來源：富邦產險網頁資料及本研究整理

圖 1 火災保險理賠處理流程圖

鑑定完畢後撤除之。火災現場尚未完成調查、鑑定者，應保持現場狀態，非經調查、鑑定人員之許可，任何人不得進入或變動。但遇有緊急情形或有進入必要時，得由調查、鑑定人員陪同進入，並於火災原因調查報告書中記明其事由。」。

期間除消防鑑定單位事故原因鑑定之行政調查外，亦有公共危險罪⁸之刑事偵辦，進而有公共危險罪移送地方法院檢察署偵辦等，導致事故現場封鎖時間長短不定，其皆會影響火災現場之搶救及處理時程。

事故現場封鎖端視權責公務單位偵辦之需要，封鎖時間長短不定，各個國家規定亦不相同，實務上甚有長達半年以上之個案，此部份於理賠處理時程上非為保險人及被保險人所能掌控。內政部消防署就適度限縮火災現場封鎖範圍可行性，已於 2008 年 9 月召開「檢討火災現場封鎖範圍案」會議並進行討論評估，相信基於公權力執行之權責及便民服務，此問題可適度獲得解決。

於損害搶救作業完成或同一時間，接續會就保險標的物損害程度認定進行確認，此部份有需要者將進一步委請第三專業單位進行保險標的物損害鑑定，並憑以作為損害程度認定的基礎及保險賠款理算之依據。

損害保險標的物之損害搶救及其後續的損失清點確認，保險標的物之損害程度鑑定作業等，常因保險標的物之個別特性、行業專業、技術機密、產業發展、相關法令等因素，故常常面臨或有需要另行委請第三專業單位鑑定，因之處理時程往往最耗時間產生爭議亦最多，實有進一步探究並加以了解之必要。

三、我國理賠處理爭議制度

保險理賠糾紛在消費者申訴案件中佔有相當之比例，究其原因有部分是由於保戶保險知識比較薄弱，部分來自於保險公司賠案處理不當所產生。目前國內一般社會大眾及公司團體等，對於有關保險方面的專業知識產生疑問或保險理賠有爭議時，多向保險主管機關申訴，倘不能獲得期待或可接受的結果，最後只好循法律途徑解決。此

⁸ 此所稱涉及之公共危險罪，係為刑法第十一章第一百七十三條至第一百七十六條所訂之範圍稱之。

非但造成保戶對保險公司之不滿，而且影響整個保險業界的形象甚鉅，因此為保障保險消費者之權益，同時具備有保險專業知識的諮詢與仲裁之機構就顯得特別為重要。

現行國內保險理賠爭議處理⁹概分成四種方式及管道，分別是：申訴（Complaint）、調解（Conciliation）、仲裁（Arbitration）、訴訟（Litigation）。然而爭議程度不同所衍生爭執亦不同，選擇之爭議處理方式自然是不相同，亦可能因為人之主觀判斷而影響爭議處理方式及結果。國內對此理賠爭議探討之文獻眾多在此亦不贅述，茲就此四種爭議處理方式歸納，並將處理方式之優缺點整理如表 1 所示，供作參考。

表 1 保險理賠爭議處理方式之優缺點

方 式	優 點	缺 點
申訴 (Complaint)	1.協商和解之管道多元。 2.成本較低、處理時間短。	1.限於爭議小之協商。 2.涉及特殊專業或需法律之裁斷不適用。
調解 (Conciliation)	調解成立與訴訟法上之和解具有相同效力。	1.不具有強制拘束力。 2.限於爭議較小之調解。 3.涉及特殊專業或需法律之裁斷不適用。
仲裁 (Arbitration)	1.仲裁人具各行各業專門知識或經驗及法律專業。 2.仲裁時間有限制、保密性高，且有最終審判的效力。	1.有折衷式之判斷。 2.無上訴制度救濟。 3.仲裁人之選任面臨行業專業、法律之需求。
訴訟 (Litigation)	公平審判，有決定性之最終判決。	1.繁雜的審理程序，耗時又花費多。 2.公開審理，對當事人之隱私及秘密較無保障。

資料來源：本研究整理

⁹ 保險公司內部受理之個案處理及調解而解決之案件，不列入本理賠爭議討論範圍。

參、台灣地區理賠爭議案例之回顧

據金管會保險局申訴案件統計所示（表 2 財產保險爭議類型分析），財產保險爭議類型中屬於理賠類別探究，殘廢等級認定之爭議佔 29.19%、理賠金額認定之爭議佔 19.67%、承保範圍之爭議佔 11.18%、事故原因認定之爭議佔 9.32%、不保事項（除外責任）之爭議佔 8.07%。

表 2 財產保險爭議類型分析

排序 類別	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
理賠	殘廢等級認定 29.19%	理賠金額認定 19.67%	承保範圍 11.18%	事故原因認定 9.32%	不保事項 (除外責任) 8.07%
非理賠	服務人員品質 19.57%	招攬糾紛 17.39%	續保爭議 15.22%	未到期 保費返還 13.04%	費率爭議 10.87%

以上統計可見申訴案件中，以理賠金額認定之爭議佔 19.67% 高居第二位，然而理賠金額認定爭議，細究其實務上常見之爭端及原因有：理賠計算基礎（重置成本、實際價值）、不足額保險、折舊之計算、保險標的物歸類（財產帳之歸類）或定義解釋、損害程度認定等爭議。

如何計算保險標的之價值且又避免不足額保險之可能，此為保險投保及其後於賠案賠款理算中為經常發生保險理賠爭議之處，然於賠款計算之前尚需經過保險標的物之損害搶救及損害鑑定過程，故理賠之處理流程乃至賠款之確認，其中確易產生繁雜之程序及眾多不同時點之爭議，後列將就具爭議且影響處理時程及影響賠款甚鉅之損害搶救及損害鑑定爭議案例探討。

一、火險理賠案件損害搶救及損害鑑定爭議案例之回顧

如前所提及，理賠案件就損害搶救及損害鑑定將影響損失之計算，且其所耗費時間及人力、包含第三專業單位或人員之搶救及鑑定，而依其結果據以評斷保險標的物後續之修復可行性評估決定，或損害程度判定並據以作為保險賠款之理算依據，並至最終賠款之確認。本節將藉由實際發生案例，了解現行理賠案件中於損害搶救及損害鑑定中所衍生認定上之爭議。

鑑於案例事實及資訊取得之不易，將就近年損失金額較大之火險理賠案件中二個案件作為案例回顧，並探討其中損害搶救及損害鑑定所產生之爭議及影響。

案例一

被保險人：甲光電股份有限公司

(一) 承保範圍：純火險。

(二) 保險金額及保險標的物：總保額約新台幣 15 億元；保險標的物：包含建築物、貨物、營業生財、機器設備。

(三) 事故原因：廠區乾燥機 (air-dryer) 疑因設備內部電線短路引發火災，除造成該乾燥機及其週邊管線火損、無塵室嚴重煙燻，亦造成製程中貨物毀損。

(四) 事故處理經過：

1. 案件出險後保險公司即委請公證公司協助處理，經公證公司初步勘查損失標的因該事故機器仍於保固期限內（原設備製造廠商產品責任險由國外之保險公司承保），且經委託顧問公司就該設備進行事故原因鑑定，初步認為事故設備（乾燥機）係本身固有瑕疵所致。

- 2.被保險人自行委請專家進行損害評估，並認定設備已無修復價值、要求保險公司以全損賠付，然而該設備重置價值逾新台幣七億元、經公證公司建議另委託第三專業單位就損害設備進行修復評估，經第三專業單位勘查評估後其提出受損設備有修復之可能及價值（修復費用約需新台幣1億元餘）。經保險公司與被保險人協議後，先就廠內受損清洗機作為試修（Sample Recovery¹⁰），並以該修復結果作為是否進一步就乾燥機進行修復之參考依據。而此期間受損設備先進行損害搶救之穩定（Stablization）及防護（Preservation）作業¹¹。
- 3.經該第三專業單位就清洗機初步清理修復，其結果仍有殘存之火災煙塵微粒（particals），然該第三專業單位分析解釋其設備應已修復，就清洗機本身應無 particals 之污染，並認為 particals 之污染應來自設備外部，建議進一步全面檢測設備及附屬設備連結管線等、同時其亦提出該無塵室之環境應有可能造成設備污染之來源。於此同時被保險人主張損害已造成，且鑑定時間拖長將造成工廠復原計劃進行之拖延。生產之貨物無法保證完好，會有遭退貨之可能，商譽影響無法評估，甚至因此所受之損害保險公司並無法保證賠償，故即不再進一步進行任何修復、檢測事項，並認該結果足以代表設備全損無法修復。
- 4.後因保險公司與被保險人雙方就損失程度認定差距過大，案件協議交付商務仲裁判斷，且於仲裁程序中就共同委任另外第三鑑定單位雙方歧見仍在，亦無進一步協議之共識，以致仲裁過程甚至因爭執主張，使仲裁進行中斷多次。

¹⁰ Sample Recovery：係指保險標的物，遭受保險事故但未達全損之狀況，經進行損害搶救之穩定及防護後，專家評估可以修復方式復原，經保險公司與被保險人共同選定部份受損保險標的物，並進行實體修復，且依據修復結果之良窳，以作為判定設備修復之可行性或據以作為修復費用之評估基礎，甚進而作為損害程度判定之標準以計算賠款之作爲。

¹¹ 穩定（Stablization）及防護（preservation）：災害後需立即採取行動以維持保險標的物遭受水或火污染的設備狀況，並避免因鏽蝕而使保險標的物再度發生損害惡化或進一步損壞之作爲。

5.經仲裁判斷結果，判定保險公司需給付被保險人新台幣逾 5 億元之賠款、並加計利息。茲將仲裁理由摘要如下：

- (1) 事故無塵室污染之微粒應屬火災所引起，非所爭執之其它與火災無關之污染微粒。
- (2) 受損機台多數屬全損，少數可修復設備雖未全損，保險公司仍應支付修復費用(此部份依被保險人提出設備原廠之修復費用評估，認為修復費用已逾設備取得價值，故該受損設備全部應視同全損)。
- (3) 機器設備投保雖以實際價值基礎投保，然仲裁判斷認為事故機台購入日為事故日當年，不應考慮折舊。

(五) 賠償請求與賠償金額比較

被保險人賠償請求	保險公司評估修復金額	仲裁判定金額
新台幣 7 億餘元 (設備重置價值)	修復費用需新台幣一億餘(第三專業單位 勘查評估後認有修復之可能及價值)	新台幣 5 億餘元之賠款、並加計利息

(六) 爭議焦點：

- 1.保險人與被險人委請之第三專業單位，損害程度認定意見及結果不同。
- 2.試修(Sample Recovery)結果不為雙方所認同，修復標準未明確，修復時間過長。
- 3.雙方就賠償請求與評估修復金額差距過大，無法透過協商方式進行進而達成共識。
- 4.全案依保險契約仲裁條款進入商務仲裁程序，然而於仲裁程序中雙方就主張意見甚或再共同委請第三專業單位，仍有爭議且

無共識。

(七) 小 結：

- 1.高科技產業設備多屬精密價值不斐，於發生保險事故後基於復原時間、商譽等考量多傾向以全損主張。
- 2.非直接受火損等設備可修復之意見，專家鑑定及評估不同。
- 3.第三專業單位之委請，往往保險公司與被保險人各有考量，始終無法達成共同委託之共識，並據以判斷結果作為共同之依據，導致各自委請各自判斷而據以各自主張，爭議不斷。

案例二

被保險人：乙半導體股份有限公司

(一) 承保範圍：純火險。

(二) 保險金額及保險標的物：總保額約新台幣 150 億元；保險標的物：包含建築物、貨物、營業生財、機器設備。

(三) 事故原因：疑於廠區內鍋爐故障，造成霧狀熱媒油經由支排氣管吸入主排氣管，並經熱媒油鍋爐排氣管孔洞滲入保溫棉，後保溫棉疑因排氣管高溫引燃進而引發大火。本火災造成之損害如下：

- 1.建築物：部份樓層火損需予補強，部份樓層煙燻水濕嚴重。
- 2.機器設備及營業生財：低樓層直接火毀，較高樓層煙燻水濕嚴重。
- 3.貨物：低樓層生產線上貨物直接火毀，較高樓層煙燻水濕嚴重。

(四) 事故處理經過：

- 1.本案涉及保單爭議及保險標的物損害搶救及損害鑑定爭議，故

於此案例僅就保險標的物損害搶救及損害鑑定爭議，進行陳述說明。

- 2.由於受火災煙燻及消防水漬損失之設備數量眾多，故於事故發生後保險公司即應用全部資源委請第三專業單位，協助被保險人投入損害搶救之穩定及防護工作。
- 3.保險人與被保險人協議，於損害搶救中由於待搶救之保險標的物數量龐大，故需於搶救工作同時進行損害程度之鑑定、及修復可行性之評估，此部份初期由保險公司委請之第三單位配合設備原製造廠商進行鑑定勘查。
- 4.經保險人及被保險人雙方選定試修（Sample Recovery）之機台，於精密除污¹²及原設備製造廠商配合提供技術及修復零配件修復完成後，該 Sample Recovery 機台即進行生產線上之投料測試。
- 5.Sample Recovery 進行產線上測試之機台因被保險人提出以下主要情形產生爭議：
 - (1) 精密除污後之部份設備外觀產生生鏽情形。
 - (2) 設備常故障停機，影響生產。
 - (3) 設備產出良率未達事故前狀況。保險人主張意見（依委請之第三專業單位意見提出）：
 - (1) 部份機台未持續進行長時間修復後測試，致無法判定機台修復情形。
 - (2) 機台修復標準被保險人無法提出，以致設備修復之良窳無法

¹² 精密除污：將選定未全損可進行復原之保險標的物，予以細部拆解並進行專業之除污工作稱之。

判定。

(3) 設備產出良率未達事故前狀況，非導因於設備本身之問題，係投入測試原物料之差異所可能造成。

6.由於 Sample Recovery 產生之問題未能解決，致後續修復無法再繼續進行，而其中損害鑑定亦因此產生爭議，雖其後保險公司再委請國外專家來台協助進行損害鑑定，即便其評估提出意見仍為可修復，但因 Sample Recovery 之未決問題，雙方就損害鑑定之標準爭執不下，且亦提出修復應提供保固之保證問題。

7.待修復設備數量龐大，影響被保險人復工時程，進而影響被保險人繼續修復意願及提供修復場地，被保險人基於原事故廠區之復原考量，提出待搶救及待鑑定修復作業之保險標的物，另覓第三場地進行修復作業。

8.由於前揭爭執意見無法達成共識，本案發展為可能進行仲裁或訴訟解決之方向，然基於訟爭曠日費時，故保險公司與被保險人仍持續就損害議題進行協商，經長達一年餘之時間多次協商，終達成賠款約新台幣 80 億元協議。

(五) 賠償請求與賠償金額比較：

被保險人賠償請求	保險公司評估修復金額	最終協議賠款金額
逾新台幣 100 億	約新台幣 60 億元	約新台幣 80 億元

(六) 爭議焦點：

1.保單爭議議題：保單投保適用基礎、條款解釋及適用、承保範圍釐清、保險標的物財產歸類(不足額)、第三人財產之承保等，無法明確解釋或釐清或有共識。

2.保險標的物損害認定：

- (1) 委請之第三專業鑑定單位或人員，損害程度認定意見及損害鑑定修復標準不同。
- (2) 修復完成之測試驗收標準定義不明。
- (3) 待修復之保險標的物數量過於龐大及修復時間過長。
- (4) 原事故廠區修復場地之提供及修復人員之配合，影響被保險人整體生產復原。
- (5) 替代修復地點之適當問題，設備搬運二次損害問題，保護管理之問題。

(七) 小 結：

1. 有關保單疑異或爭議等重大問題無法儘速明確確認，以致拖延或有模糊之解釋，尤以損失金額龐大涉被保險人、保險人及保險人、再保人之兩方契約責任及認知解釋差距。
2. 第三專業單位或人員之委請、修復之標準訂定雙方無明確且有共識，缺乏互信或有公信力之單位協助，致時程延宕。
3. 待搶救或鑑定之損失數量龐大，影響後續損害搶救及損害鑑定，並衍生無法確認進行方式及場地人力不足不適宜等問題。

二、爭議案例之問題彙整

綜合整理前述案例，爭議問題概有下列數種：(案例問題彙整如表3)

- (一) 基於高科技產業具有高度專業、價值集中之特性，因此無論就損害搶救或損害鑑定作業內容及作業進程序，常常發生主張不同之意見，而對於第三專業單位之委請，亦難達成共同委託之共識，並據以作為共同判斷保險標的物損失判斷的依據。

- (二) 損害發生時缺乏互信機制，保險人或被保險人各自委請專業單位自行判斷，並據以各自主張爭議不斷，因而產生搶救作業由誰負責主導，第三專業單位由誰委任、費用應由誰負擔上之爭議。
- (三) 搶救或鑑定作業時間長短無法掌握，搶救結果未如預期。
- (四) 搶救或鑑定缺乏原設備廠商專業技術資源、人員場地資源不足之情形。
- (五) 搶救或鑑定無法提供後續保固責任問題。
- (六) 專家專業意見提出之文件或資料，是否具備證據能力及效力問題。

表 3 爭議案例問題彙整表

案例別	爭議問題
案例一	1. 高科技產業設備多屬精密價值集中，於發生保險事故後，基於復原時間、商譽等考量多以全損主張。 2. 非直接遭受火損等設備可修復之意見，專家鑑定及評估不同。 3. 第三專業單位之委請，保險公司與被保險人各有考量，導致爭議不斷。 4. 對損害鑑定提出修復意見，應提供保固之保證問題。
案例二	1. 第三專業單位或人員之委請、修復之標準訂定雙方無明確且有共識，缺乏互信或有公信力之單位協助，致時程延宕。 2. 待搶救或鑑定之損失數量龐大，影響後續損害搶救及損害鑑定，並衍生無法確認進行方式及場地人力不足、不適宜等問題。

資料來源：本研究整理

肆、保險標的物損害搶救及損害鑑定爭議問題之探討

一、損害搶救及損害鑑定流程

於探討爭議問題前，先概略介紹損害搶救及損害鑑定之作業流程，以便於進一步於爭議問題探討時了解作業程序內容。

(一) 損害搶救之流程

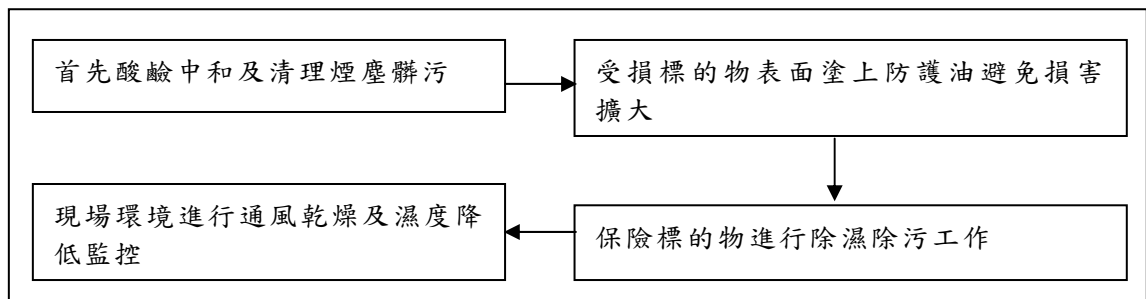
1. 搶救程序

- (1) 首先確認事故環境狀況，是否適合人員進入搶救工作，包括：有無殘存之危險物品或氣體（酸鹼值危害），人員進出安全管理及所需裝備。
- (2) 事故區域現場內部通風除溼、臨時水電、照明、環境清潔之檢查評估。
- (3) 整體損害區域界定，以火災事故現場為例：損害區域界定可分為幾種樣態，有直接受損區、煙塵污染區、消防水漬污染區、化學品污染區、完好無損區，於初次進入事故現場應先區分以上損害樣態區域，以便決定搶救之優先順序及搶救所需資源設備。
- (4) 除直接火損外之保險標的物全面進行搶救；應先就受損保險標的物之進行穩定（Stablization）及表面防護（Preservation），以避免損害擴大（詳如圖 2）。
- (5) 進一步就保險標的物外表判定損害程度、例如：離子污染（氟、氯、溴、碘），與鏽蝕情形，主要元件之受損狀況、例：照相設備之光學鏡頭，機械設備之氣壓元件是否已受污染或

損害。

(6)搶救環境選擇，例：現地搶救評估（包含溫、濕度檢測、可進行搶救場地範圍），非直接火損區域、煙燻水漬環境或第三地點之考慮。

(7)搶救單位之選任，由誰主導，搶救計劃擬定，搶救資源之運用。



資料來源：Belfor

圖 2 保險標的物損害搶救之穩定及表面防護程序圖

2.注意事項

依據 Belfor 指出，最適當的搶救措施決定於災害意外的性質及受損資產的類型；不過對於大部份的狀況，可先採取以下的一般性處理程序及注意事項：

- (1)穩固有可能倒塌性的區域以維護財產免於遭受二次傷害，以及災害現場人員進入安全。
- (2)立即隔離所有電力開關及設備組件，且不可重新連接任何電源供應器，即使是為了測試的目的，以免造成電線短路等電氣因素之二次災害。

- (3) 移除配電裝置的保險絲，以免被重新連接電源，造成人員誤觸受傷之工安事故。
- (4) 管制所有受污染、受損區域，禁止未經授權人士進入。
- (5) 豎立保護欄、護蓋，以確保雨水不會滲入且沒有任何環境污染物能進入渠道或地底。
- (6) 關閉空調系統、瓦斯和壓縮空氣供應設施、水電供應設施，並加以保管以免被重新連接電源。

此外，亦須考慮成本¹³經濟性問題，即應先初步了解保險契約投保基礎為重置成本或實際價值，倘能輔以即時確認設備價值，則保險人與被保險人可藉由第三專業單位或人員之評估建議據以判斷，若搶救費用超過該保險標的物之帳載剩餘價值，則可選擇放棄搶救，以節省成本及時間。

(二) 損害鑑定之流程

1. 鑑定程序

- (1) 首先區分待鑑定之保險標的物的範圍，包括火險承保之保險標的物範圍與鑑定現場內部通風除溼、臨時水電、照明、環境清潔之具備或狀況。
- (2) 損害程度之界定：包括碰撞損壞、鏽蝕散佈、熱幅射損壞、煙塵污染、酸鹼值（氯化物）測試、電氣測試、控制單元損害程度等，以上包含外觀及受損保險標的物內部之檢測。
- (3) 損害總評估，包括：修復時間、人力、設備資源場地、修復費用等之估算。

¹³ 以受搶救設備之帳面剩餘價值為考量基礎

2.注意事項

- (1)鑑定檢測之方式：有破壞性及非破壞性之方式，應了解鑑定內容。
- (2)於損害鑑定中，倘有程度認定上之疑義，為免時間因素之不確定性，可於雙方共識下進行評估結果之驗證，例如、採樣試行修復（Sample Recovery）。
- (3)於鑑定前應先建立鑑定標準之共識，以免因標準差異衍生爭議。
- (4)成本經濟性：藉由於損害搶救時所了解保險契約投保基礎後，輔以可確認設備價值，則保險人與被保險人可藉由第三鑑定單位或人員之評估建議，此時若搶救費用加以鑑定費用，超過該保險標的物之帳載剩餘價值，則可選擇放棄，以節省成本及時間。

由於有關損害搶救與損害鑑定議題，多為理賠實務處理中所發生之問題，故僅能就實務處理情形以及透過專家訪談進行討論。專家訪談共計 10 位，其中 3 位為保險公司具 10 年以上理賠處理經驗之主管人員，5 位為公證公司具 10 年以上理賠處理經驗之資深公證人，1 位為損害搶救復原公司具 5 年以上理賠案件損害搶救經驗之專業人員，1 位為被保險人具 5 年以上經統籌保險業務及具理賠案件處理之主管人員。

二、保險標的物損害搶救爭議問題之探討

依前述損害搶救之定義，當保險標的物遇有保險事故發生時，被保險人應用有效資源盡力進行搶救，避免保險標的物受損，或針對已受損之保險標的物應避免其損害擴大之行為。損害搶救依 Belfor 提出：「立即進行搶救處理（防腐蝕/防銹蝕）是減輕災害的措施之一。

迅速採取搶救措施，可將建築物、技術設備及財物資產遭受污染物、毒物、腐蝕、銹蝕及其它環境影響進一步損害的可能性降至最低。搶救措施可盡量維持受損資產的當前狀況及價值，並保障該資產在技術性和經濟性考量下的復原可行性。」。

本節將就損害搶救過程中產生之爭議問題，於進行專家訪談後並結合筆者實務經驗彙整，並就常見爭議問題歸納說明。

問題一：「損害搶救」單位或人員之委請，應由誰（被保險人、保險人或共同）委請？費用應由誰負擔？

由訪談結果中發現多數專家認為就損害搶救單位或人員之委請應由保險人負擔，主要考量是保險人具有賠案處理經驗，且具備第三專業單位搶救資源，故認為以保險人委請為適當。惟亦有部份專家提出，被保險人最熟悉事故現場情形，且在投入之人力為事故當時最為充足，故以被保險人為主直接進行損害搶救為最適宜。

至於費用負擔之意見，受訪 10 位專家均一致提出應由保險人負擔，主要理由為損害搶救是避免損害擴大之行為，依保險法相關規定由保險人負擔，惟需提醒應注意當有不足額保險時費用分攤之問題，並建議應於搶救進行前充份向被保險人說明，最好能取得共識並以書面具結為宜。

問題二：影響保險標的物「損害搶救」之主要因素為何？

搶救時往往處於混亂且又有時間限制之考量因素，故現場管理責任不可不特別重視。由於事故損害現場潛藏著許多危險，如受損物坍塌、殘存強酸強鹼之化學物品等，往往造成搶救人員（包含被保險人員工、保險公司理賠人員、公證人、鑑定單位、外部搶救人員、設備廠商等）之人身危害，則此傷害責任究竟應歸屬於誰負責？

搶救之順序先後，於損害搶救進行時，除針對未受直接火損之保

險標的物全面進行搶救外，亦須考量搶救之時效性、現場損害標的物數量、搶救時間耗費、及衍生合約損失及產能減損等因素，並加以綜合研判後進行搶救，並非全以設備價值較高者為優先搶救之考量。因為此部份常涉及被保險人生產營運回復優先順序及保險人降低損失之不同立場考慮，故於損害搶救中為常見之爭議。

依專家意見及實務爭議問題，茲整理歸納常見影響損害搶救之原因如下：

- (一)保險人及被保險人對受損保險標的物損害程度認知不同。
- (二)保險人損害搶救建議方案無法配合被保險人整體生產復原計劃。
- (三)被保險人不了解損害搶救作業方式。
- (四)保險公司或公證公司提出之損害搶救方案不為被保險人信任。
- (五)損害搶救所需時程無法確切掌控。
- (六)損害搶救單位或人員對受災行業專業度不足。
- (七)被保險人對保險人推薦之損害搶救單位或人員技術能力不信任。
- (八)損害搶救效果不如預期。
- (九)損害搶救資源不足（例：人力、經驗、環境）。
- (十)損害搶救費用成本過高不符經濟效益。
- (十一)待搶救設備數量過多緩不濟急。

前述諸多影響原因中，經專家訪談結果顯示，以「對受損保險標的物損害程度認知不同」，為影響損害搶救之最主要原因，次為「保險公司、公證公司提出之損害搶救方案不為被保險人信任。」，茲分述如下：

- (一) 對受損保險標的物損害程度認知不同：受訪專家表示，當保險標的物遇有保險事故發生時，現場環境之危害包括消防水漬、煙燻粉塵、熱幅射破壞、酸鹼化學品之侵蝕危害等。皆易促使保險標的物遭受損害，甚至擔心損害後造成後續產品產出之不良，更甚者，因製程技術之改變或更新，皆會使被保險人對於損害傾向以損失或全損的看法認定。而保險人基於避免損害擴大之原因及以往經驗，對於非直接判定為全損的賠案，多會藉由第三專業單位之協助進行搶救，故保險人與被保險人，對於保險標的物損害程度之認定差異，自是存在不同且可能發生。
- (二) 保險公司或公證公司提出之損害搶救方案不為被保險人信任：遇有損害認定之歧見存在時，提出搶救建議之意見自不容易為另一方所接受，究其原因乃在以往保險公司提出損害搶救方案中，多會建議其所引薦的第三專業資源進行協助，故就被保險人立場而言，有可能最終其主張容易被推翻或有不利自己之判定，因之造成不信任之原因。另訪談中部份專家就此意見提出以往經驗，說明不信任之問題亦同樣存在保險公司一方，非僅被保險人一方面而已，可見不信任之情形為雙方皆會存在考慮的議題，顯見保險人及被保險人雙方互信仍不足。
- (三) 「損害搶救單位或人員對受災行業專業度不足」及「損害搶救費用成本過高不符經濟效益」是訪談中多數專家特別提出認為可能造成爭議之原因：由於每個產業之特性，生產結構，生產排程不同，故搶救之方式或順序自應有不同之考量，非僅是以保險標的價值高低為優先考慮；另損害搶救若是針對保險標的物剩餘價值不高者，則亦有可能造成經濟上之不利益現象，且若再考慮後續鑑定修復成本，則搶救費用就更需審慎評估其成本花費之經濟性。
- (四) 其他原因部分：受訪專家亦指出損害搶救雖為避免損失擴大，但

是往往搶救結果是否如第三專業單位所原先預期，亦應審慎注意，否則對保險人可能造成搶救無效，又需賠付搶救費用之賠款成本增加的不利情形。

- (五) 部份受訪專家訪談時，亦特別指出，「損害搶救不等於損害認定及損害修復」，此是以往理賠處理中有關損害搶救作業，容易造成被保險人誤會及迷失爭議之問題。

問題三：「損害搶救」產生爭議時有何解決方式或建議

(一) 搶救作業方面

爭議問題的解決方式，多以協商或仲裁訴訟方式解決。協商指的是透過對爭議問題的釐清、檢討爭議雙方的權利與義務，進而藉由協商、談判而對爭議問題處理方式達成共識的處理過程，此過程僅止於爭議雙方之間的溝通，屬於和解的一種形式，對於非屬重大的爭議問題，可以隨時隨地不限任何形式之約束，由雙方合意展開。當然對於共識的建立則必須符合於保險契約之規定，任何違背保險契約精神及法律規定的共識，應不被接受及允許。至於仲裁訴訟，則係透過司法或準司法程序來解決爭議，就賠案處理及解決爭議的目的而言，應以協商和解為先，不得已者再訴諸以仲裁訴訟為後。

保險雙方當事人對於搶救作業是否進行有爭議時，專家認為被保險人拒絕搶救作業之進行，通常係因：

- 1.主觀認定受損設備已經達到全損程度，損害搶救作業不具實質意義，所以拒絕進行。
- 2.客觀上對於受損設備雖有搶救之機會，但被保險人主觀推定以全損處理，故不願意進行搶救。

而對保險人而言，除非受損設備確實存在於技術上或經濟之效益

已無法修復的可能，否則保險人仍應盡力進行損害搶救作業。因此，在面對被保險人不願意配合進行損害搶救時，保險人可在釐清其原因及確認保單條件後，採取下列建議：

1. 若被保險人以上述原因拒絕配合進行損害搶救作業，且對受損設備已達全損程度的主張，此主張不能為保險人認同時，此時保險人應先確認保險契約之內容及約定條件等，是否存在有不能償還搶救費用的原因(例：不足額保險或搶救費用過高已不具經濟效益)，再向被保險人明確表示進行損害搶救之義務，並同時告知被保險人若搶救失敗，將可能由保險人負擔全部的搶救費用之情形（保險人亦承受同樣風險）。
2. 搶救作業由誰主導進行有爭議，若爭議的問題為專家的資格及其專業能力時，應安排由可能受委任專家向被保險人及保險人雙方溝通說明，或另尋求雙方可接受的第二或第三專家，但賠款成本相對亦會增加。
3. 搶救作業內容及作業進行順序有爭議，當受損設備的數量很多但進行災害搶救的資源又有限時，則保險雙方當事人必須仔細安排受損設備的搶救順序。然而，以被保險人及保險人各自的立場而言，在以回復生產優先或沒有營業中斷保險的考量之下，雙方對於設備搶修順序的安排多半有著根本上的不同，茲分述如下：
 - (1) 就被保險人的角度而言，在儘速恢復生產的前提下，被保險人勢必以搶救瓶頸或重要生產設備為優先，至於該瓶頸設備的價值高低，非為其當時所可以或短時間能仔細精確的考量。
 - (2) 就保險人的角度而言，因為無營業中斷損失的顧慮，故保險人多以設備價值的高低做為搶救優先順序的基準，設備價值愈高者，愈希望先進行搶救。

從上述分析很清楚地可以看出，保險雙方當事對於設備搶救優先順序的衝突及矛盾。在資源有限的情形下，如何使雙方的需求皆能被考慮，端賴經驗豐富的保險公司理賠人員或保險公證人從中協調與折衷了。

(二) 費用負擔的爭議

保險雙方當事人之所以會對搶救費用的負擔有所爭議，究其原因無外乎是事前未清楚說明搶救作業的性質及費用負擔原則。因此，欲解決此一潛在的爭議問題，較適當之方式即是在事故發生後，由保險人或其所委任的保險公證人向被保險人詳細說明，使被保險人於搶救作業進行之前便完全瞭解其作業性質及費用負擔原則。惟若此爭議仍無法達成共識，則保險人或可從下列角度予以思考：

- 1.總括（整體）方式來評估搶救費用是否仍具有經濟效益。
- 2.增加受損保險標的物可能二手設備價值，或提高保險標的物之殘餘價值來評估搶救作業的可行性。

三、保險標的物損害鑑定爭議問題之探討

「損害鑑定」之定義已如前述，本節僅就損害鑑定過程中之爭議問題進一步探討與分析，並就專家意見加以歸納說明。

問題一：「損害鑑定」單位或人員之委請，應由誰（被保險人、保險人或共同）委請？費用應由誰負擔？

由訪談結果發現，多數專家認為就損害鑑定單位或人員之委請，應由保險人負擔，主要考量是保險法第 79 條規定：「保險人或被保險人為證明及估計損失所支出之必要費用，除契約另有訂定外，由保險人負擔之。」，根據前條規定，可確認損害鑑定費用係應由保險人負擔無誤。

專家亦提出依商業火災保險單基本條款第 24 條規定：「要保人、被保險人或其他有保險賠償請求權之人應於知悉保險事故發生後三十日內，或經本公司同意展延之期間內，自行負擔費用，提供賠償申請書及損失清單，向本公司請求賠償。如有必要時，本公司得要求要保人、被保險人或其他有保險賠償請求權之人提供相關證明文件或證據。」。

被保險人以其為受害人之立場依保險契約向保險人請求損害賠償時，應先自行負擔其為證明及估計損失所支出的費用，就其有利於己之主張依民事訴訟法第 277 條之規定負舉證之責，當被保險人提出損失證明及主張後，倘保險人有不同意見，應就不同意見進行鑑定證明。

部份專家亦提出，倘被保險人先行單方面舉證，而後保險人再就不同意見部份進行證明，實屬曠日費時之程序，可協商共同委請鑑定單位進行，並據為共同認定之結果，然此部份另有部份專家於訪談中提出，實務上協商共識於前，因礙於損失程度認定主張之差異，想要異中求同，確有困難。

問題二：影響保險標的物「損害鑑定」之主要因素

損害鑑定主要在確認保險標的物遭受損害之程度，並以保單承保之保險標的物為鑑定範圍，與損害搶救除直接火損以外之保險標的物全面進行搶救之範圍不同。

損害鑑定評估結果會建議後續進行修復之意見，然此建議意見多會有不同之看法，故實務處理中多會進行評估結果驗證，即挑選少部份保險標的進入試修（Sample Recovery），其結果可作為為評估結果之參考依據，不過因樣本選取、修復技術、原廠零組件取得、修復標準之認定、測試運轉之進行、投入測試原物料之良窳等因素，皆會影響試修結果，此部份亦是損害鑑定中常見衍生之爭議。

依實務經驗，茲將影響損害鑑定之常見原因歸納整理如下：

- (一) 被保險人不了解損害鑑定作業方式。
- (二) 保險公司、公證公司提出之損害鑑定方案不為被保險人信任缺乏互信。
- (三) 損害搶救效果不如預期，影響損害鑑定進行。
- (四) 損害鑑定時間長短無法掌控，影響被保險人整體生產回復計劃。
- (五) 損害鑑定標準無法達成共識。
- (六) 對委任鑑定的單位或人員無法達成共識。
- (七) 對損害鑑定單位或人員技術能力不信任。
- (八) 設備原廠無法提供損害鑑定技術支援（例：關鍵零組件）。
- (九) 損害鑑定費用成本過高不符經濟效益。
- (十) 損害鑑定資源不足（例：人力、設備、鑑定）。
- (十一) 待鑑定保險標的物剩餘價值不高。
- (十二) 損害鑑定評估建議太過樂觀。
- (十三) 無法提供後續修復保固保證。

前述十三項之影響原因中，訪談結果統計顯示，以「保險公司或公證公司提出之損害鑑定方案，不為被保險人信任缺乏互信」，為影響損害鑑定之最主要原因，其次原因為「設備原廠無法提供損害鑑定技術支援」。茲就專家訪談結果分述如下：

- (一) 保險公司、公證公司提出之損害鑑定方案不為被保險人信任缺乏互信，究其主要原因在每一個鑑定步驟及作法，均涉及保險雙方

當事人的權利及義務，亦受到案件的主客觀因素及當事人的主觀想法所左右，故鑑定結果主要在於第三專業單位之判斷，難免又會產生誰委任之擔心問題。

- (二) 受損設備之原廠無法提供損害鑑定技術支援，專家認為關鍵在於買方優勢及資源掌握度之不同，若因設備原廠存在著商業關係之考慮，則以銷售新設備獲取較高利潤為優先考量，倘進行修復，不但費時且修復所生之利益及衍生保固責任，將更為複雜。另訪談中部份專家就此意見提出以往經驗，說明不信任之問題亦同樣存在保險公司一方，非僅被保險人所有，可見不信任在損害鑑定亦是雙方共同存在之議題
- (三) 另就損害鑑定標準無共識，亦是訪談中多數專家特別提出認為可能造成之影響。由於每個保險標的存在同是產業不同之特性，生產技術調整參數等，且高科技產業優勢除設計之獨門專利外，多靠製程之排程及設備之高度應用產生利益或盈餘利基，據此，可想而知設備之設定亦異於原出廠之設定及標準。因此，究竟如何方為回復損失發生前之狀況標準，其定義各自不同、各有主張，故爭議自是存在。
- (四) 其他原因部分，專家亦提出損害鑑定完即是進入評估後之修復作業，對被保險人及保險人雙方皆需更為審慎。對被保險人而言，倘後續修復時程過長，則整體生產受影響，倘若未能完成修復，則期間營業中斷損失是為一重大負擔，倘若無營業中斷保險之保障，則對被保險人而言遲延衍生的損失更是難以估計。對保險人而言，可能造成修復無效，又需賠付全損及鑑定與修復費用之不利情形，可謂影響甚鉅，不得不小心謹慎。

問題三：「損害鑑定」產生爭議時有何解決方式或建議

損害鑑定的目的，在於確認保險標的物確實受損程度是否尚有技

術上及經濟上的修復效益，並據此做為損失認定及後續理賠之依據。在此一前提下，誰負有確認保險標的物的受損程度之責？依民事訴訟法一般舉證原則，就是主張有利於己之事實者，負舉證責任；即「當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任」。因此，被保險人若為有利於己之主張時，其仍須依前條規定負最低限度的舉證之責。

四、委任內容及認證程序效力問題之探討

前述已經提出無論是損害搶救或損害鑑定，應先導入第三專家團隊之協助，並應先建立程序、順序、驗收及測試標準，以免投入成本並進行修復後，卻是無法達成恢復原狀之爭議進而訟爭，亦可藉由專家之參與專業分工解決保險人、公證人之不足。然就衍生之訴訟而言，往往未先於鑑定過程中建立作業標準流程，進行事實證據呈現，或所蒐集證據不具有證據能力¹⁴並成為證明價值之證據力¹⁵，則最終將使搶救或鑑定工作流於單一方之攻防主張，甚或產生無證據能力之問題，因此就專家委任內容及認證程序效力問題，提出以下應注意之問題：

(一) 文書認證

第三專家之委請，其委任、工作內容及委任結果之認定，常造成被保險人及保險人之爭執，且專家之委請基於國內專家資源缺乏，包括損害搶救之專家、損害鑑定之專家、專家專業之適格及鑑定復原標準之訂定等。以往於火災保險理賠案中，專家之委請多以外國專業單位之委任為多，究其原因除部份為再保險安排之考慮，其主要因素在於國內具有經驗之專家或單位較貧乏，然而外籍專家又多因語言上之隔閡，溝通上難免產生差異。惟以長遠之計，專家選任應以本地為優

¹⁴ 李木貴，民事訴訟法入門講義，2008年，銘傳大學網路資料；證據能力，又稱證據之容許性、證據資格，指可以用於證據調查對象之證據方法或證據資料；亦即可被容許或被採用之證據。凡屬可容許之證據，謂有證據能力，或稱之為適格之證據。

¹⁵ 李木貴，民事訴訟法入門講義，2008年，銘傳大學網路資料；證據，稱證據價值、證據之證明、證明、實質的證據（或實質的證明力）、證據之信憑力，指證據資料得為證明之價值。

先考量，除訟爭上外籍人士意見之真正，常被引為攻防之考量外，費用較高、文書翻譯、專業認證、公信力及訴訟上專業作證之需要等，亦因空間及時間之問題難為實務上之配合及需要。另有關之修復鑑定及會計師帳冊查帳或災害原因調查等委請外國專業單位，於作業方式、認知及價格計算上皆有爭議，故應可考量本地相關專業單位如工業技術研究院、各技師公會、會計師等為適當。

有關外籍專家人士意見之認定，文書翻譯、專業作證之需要等皆是前所提及產生作業之困擾，其就外籍專家人士意見之認定，目前並無一公正認定之方式，以文書認定，目前外籍文書僅外交部領事事務局有文件證明之申請¹⁶，或者是法院認可之民間公證單位。

而專業認證並無明確之認定制度，故於保險理賠案件爭議中，往往資源掌握度不同則勝敗優劣早已確定，例：高科技產業設備價值，往往動輒數百萬元、數千萬元甚或上億元，然以被保險人而言，其所掌握不僅是行業專業優勢，尚有對設備的買方優勢，因之往往於事故發生就損害搶救及損害鑑定，被保險人意見多可影響設備原製造商之判定，這是買方商業優勢，也是保險人於保險專業以外所可能面臨的劣勢，如何建立一公正第三專業以協助理賠案件之專業鑑定，是目前保險業特別是火災保險理賠一重要課題。

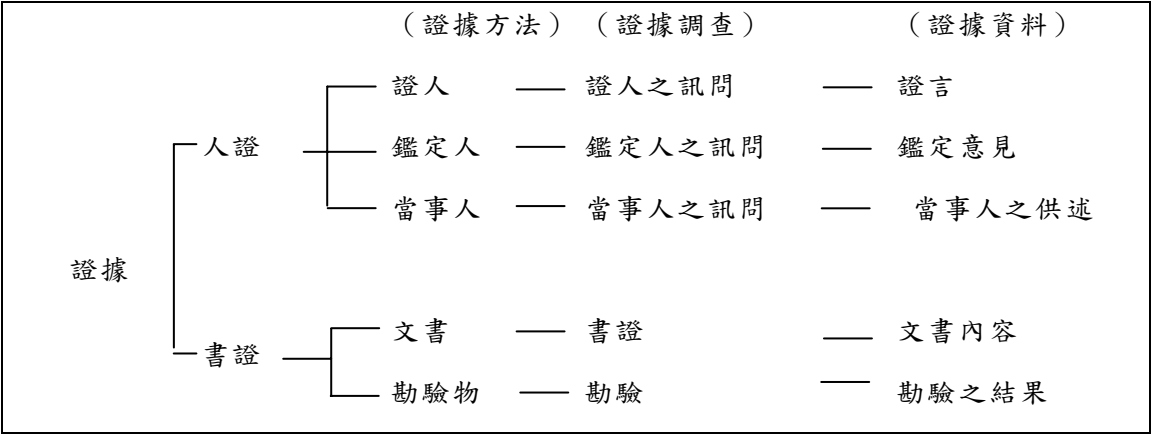
(二) 證 據

如前所提及有關搶救或鑑定產生的爭議，無論是被保險人或保險人委任，就第三專業鑑定單位所作成之報告或證明文件，於鑑定過程中應特別注意其程序及事實之呈現，並應使其具有證據能力，亦即是經過合法調查所得之事實證據。刑事訴訟法第 154 條第 2 項規定：「犯

¹⁶ 文件證明之申請：公證法及其施行細則自 2001 年 4 月 23 日修正公佈施行，是日起，外交部領事事務局，僅得依文件製作地之不同分別複驗國內法院及民間公證人（國內製作之文件）或我駐外館處領務人員之簽章（國外製作之文件）及外國駐台使領館或授權代表機構之簽字鈐印，特此周知。

罪事實應依證據認定之，無證據不得認定犯罪事實。」明定刑事訴訟法對於「證據」證明之重要，而「證據」依同法第 155 條第 2 項規定：「無證據能力、未經合法調查之證據，不得作為判斷之依據。」即說明了並非證據就能作為事實之認定，必先使證據先具有證據能力，才能進行證明力判斷。且證據尚需具備法定方式或要件，否則無證據能力，例如刑事訴訟法第 158 條第 3 項規定：「證人、鑑定人依法應具結而未具結者，其證言或鑑定意見，不得作為證據。」即說明就鑑定人具結之目的，是要擔保鑑定意見之真實性，因此違背具結之義務，即是欠缺程序上的法定要件，則該鑑定意見不具有證據能力。

故就第三專業鑑定單位出具之文書證明或意見，應有證據種類(詳如圖 3 所示)之分別，屬於人證或書證，其證據方法、證據調查及證據資料應有其進程序。就文書證明(詳如表 4 所示)因屬私文書之性質，故需先證明其成立之真正或為爭議另一方於其真正無爭執，則再就其內容是否足以證明事實之證據力判斷，此為使第三專業鑑定單位所做鑑定符合事實認定，具有法律上之證明價值。



資料來源：李木貴，民事訴訟法入門講義，頁 7-8

圖 3 證據種類

表 4 以文書作為事實認定之要件

要 件	意 義	認 定 資 料
有形式的證據力 (文書判斷之第 1 階段)	確定文書由誰作成	1.作成名義人承認為其作成 2.依證據認定作成名義人 3.對文書真正不爭執
有實質的證據力 (文書判斷之第 2 階段)	就該文書記載之內容正確 與否之認定	無限制(依自由心證判斷之)

資料來源：李木貴，民事訴訟法入門講義，頁 7-8

(三) 專業認證

無論是被保險人或保險人委請之搶救單位、鑑定單位甚或公證公司，其專業度通常會被委任之另一方存疑，這其中除信任的問題外，最主要仍是專業背景之呈現及是否具公信力，民事訴訟法第 328 條規定：「從事鑑定所需之學術、技藝或職業或經機關委任有鑑定職務者，於他人之訴訟，有為鑑定人之義務」，法條雖未就鑑定人之資格作特別之規定，但若就能就學經歷、工作經驗、專業認證等資歷的資格予以公正認定，相信皆有助於顯現鑑定人專業資歷。如何建立一公正第三專業，以協助理賠案件之專業鑑定，是目前火災保險理賠另一注意的課題，但應朝向委任應以具知名、具公信力、具經驗之公正專業單位為主。

因此第三專家委任，應建立一個制度化的委任原則及流程，或經由具公信力之保險機構、協會等機構建立制度或名單，除可定期審核資格並可就其專業認定、工作內容及程序以制度化方式進行，以避免委任上之爭議及證據能力之疑義。

伍、結論與建議

本文的主要目的，乃是針對國內火災保險理賠實務處理中，影響保險賠款最大、處理時間較長、爭議主張常存在不同，且無較具體制度或方法可供爭議雙方解決損害搶救及損害鑑定之問題，進行探討及尋求解決之方向。實務處理中因損害搶救及損害鑑定，產生保險人與被保險人間對應盡之權利義務，甚或存在觀念上之差異進行分析，結論與建議分述如下。

一、結 論

(一) 權利義務界限不清

大多數理賠案件爭議，細究其因多是保險人或被保險人，對彼此之信任感互信不足，缺乏制度化、科學化之組織及處理模式以解決問題，並對雙方就所約定之保險契約內容權利義務未清楚劃分，以致產生爭議不斷。常見爭議問題如下：

1.信任度不足：

避免損害擴大之損害搶救及確認賠償責任之損害鑑定，往往有其時效性、經驗性及專業性。然於此作業無論是被保險人或保險人一方所委請之搶救或鑑定單位，若未經雙方審慎確認同意，則其所作所為或提出結果多為另一方所存疑。

2.費用成本分攤認知有異：

商業火災保單條款中規定，被保險人有防止損害擴大之義務，惟因履行前項義務所支出之費用，由保險人於必要合理的範圍償還給被保險人，保險法第 33 條及第 70 條亦有明文規定。從而可認定損害搶救費用應由保險人負擔無誤，惟有特殊情形

時除外：

(1)搶救物非為保險標的物時：保險人基於保險契約而承擔保險標的物的損失，因此當被保險人所搶救之物非為保險標的物時，則保險人當然無須對其搶救費用負償還之責，除非契約另有約定。

(2)搶救費用為不必要及不合理時，有下列情形會產生爭議：

A 倘若保險標的物的損害程度已確定，且無法再藉由任何形式的搶救減少或降低其損害，或搶救費用大於受搶救之保險標的物，已不具經濟效益時，則該作為所發生之費用可視為不必要，保險人無需攤付。然於實務中被保險人可能會因主、客觀條件上的限制，致使其無能力或無法判斷搶救作業是否有其必要。

B 超過合理的不合理部份，例如被保險人為降低某一受損設備的損害程度而施予緊急趕工方式等搶救措施，卻遭施救廠商以緊急或特殊專業性而要求支付加倍於平常的搶救費用，此超出平常合理的部份，即屬不合理。為避免被保險人產生此種不利益情形，保險人實應與被保險人同步作業，遇有任何不必要或不合理的情形時，亦應事先告知被保險人，使其事先知悉該等搶救作業於後續理賠處理上的影響，進而避免產生超乎原先一般認知費用範圍而需攤付時，產生可能的理賠糾紛。

C 遇有不足額保險情形發生時，保險法第 33 條第二項規定：保險人對於該等費用之償還，以保險金額對於保險標的之價值比例定之。此即規定當保險金額低於保險標的物之價值時，即所謂的不足額保險，被保險人對於搶救費用保險人的償還，仍需受不足額保險分攤之限制。

(二) 資源掌握度不同、資訊不對稱

被保險人之優勢在於具備該從事行業專業及對其生產所需設備、原物料供應廠商等具有買方優勢，例如，設備原製造廠修復技術資源，包括關鍵零組件取得、設備專業之奧援及軟硬體資訊技術取得等，皆較保險公司、公證公司掌握度要高，亦因此因素往往於賠案中產生不僅是信任感之問題，甚或專業度上有著先天差異存在，特別是在受損保險標的物具有獨門或專利技術時，更易生爭端。

(三) 舉證責任角色互換

依商業火險保險單基本條款第 24 條理賠手續規定：「要保人、被保險人或其他有保險賠償請求權之人應於知悉保險事故發生後三十日內，或經本公司同意展延之期間內，自行負擔費用，提供賠償申請書及損失清單，向本公司請求賠償。如有必要時，本公司得要求要保人、被保險人或其他有保險賠償請求權之人提供相關證明文件或證據。」，因此被保險人需自行負擔費用舉證損失。

然於實務中，保險事故發生時因投入損害搶救，故損害之樣態於初步勘查事故現場已可概略區分，即便後續損害鑑定，被保險人多委請原廠商進行損害評估，於事故發生之初現場無水無電力供應下，常見設備原廠之鑑定僅多以外觀作經驗上之推定，在無特別修復要求之考量下，實務中亦常見其結果多以全損推定。

倘若保險人或公證人就被保險人所提主張有不同，則實務中多再行委請第三專業單位鑑定，雖保險法第 79 條規定：「保險人或被保險人為證明及估計損失所支出之必要費用，除契約另有訂定外，由保險人負擔之。保險金額不及保險標的物之價值時，保險人對於前項費用，依第七十七條規定比例負擔。」，據此舉證責任似乎又都回到保險人身

上。

在民事訴訟法中，於法院審理時，先決定應由誰負責先提出證據，若應提出而未提出之一方，因無證據證明自己之主張，自然應受敗訴之判決，故當事人為避免敗訴之發生，就必須就某一爭議事實提出有利於自己之證據。

故如前所述，當被保險人已舉證損害，若保險人有不同意見，自然而然為證明損失，保險人多會就損害認定再委請第三專業單位鑑定，除確認損害以外，其另一主要原因亦在避免爭議衍生之舉證責任預作準備。

二、建 議

國內以往針對損害搶救及損害鑑定，無一致的處理制度或方式，僅依據個別案件各理賠人員或公證人的經驗或判斷處理，倘遇爭議糾紛又因個案涉及的是非保險之專業，故多半是採協商方式達成和解結案，較無一公平科學之制度方法裁斷爭端，因之爭議金額較大者，動輒容易產生對立之情形甚或需透過申訴、仲裁或訴訟等方式解決。經由本文保險理賠爭議個案之研究及專家訪談後彙整提出建議如下：

(一) 專業制度建立

1. 第三公信專業單位成立：

建立爭議解決平台或機構，納入第三專業鑑定單位資源，包含各專業技師工會、學術單位等具社會公信力之機構或組織等，遇爭議案件即由該平台或機構，依個案特性選任推薦適格之第三專業（鑑定）單位，居間協調協助提出建議方案，解決於專業上所產生之爭端。例如，由保發中心成立重大保險理賠爭議處理委員會，該委員會係採任務編組，由保發中心推舉委員成立委員會專責處理，並受主管機關監督。

2.加強保險理賠服務，可從下列方向着手：

- (1)應先建立有關損害搶救或損害鑑定單位，處理標準流程，就該工作目的、方法、一般原則、基本標準明確列出，於事故發生時即進行說明溝通，使被保險人迅速明瞭相關搶救及鑑定程序，並藉由以上溝通共同決定第三專業單位之委任。
- (2)現行保險契約僅就損害搶救訂出給付之責任人，惟對損害搶救及損害鑑定費用之攤付原則，並未清楚明確規定，可透過特別約定或附加條款訂定，使費用攤付責任更明確。
- (3)就損害鑑定評估後，認定可進行後續修復之保險標的物，倘被保險人仍對專業鑑定及修復之評估及其保固責任仍有存疑，可另外投保專業責任保險之方式，轉移被保險人之不確定風險，並提供保障專業技術以外之保險專業服務。

3.文書認證制度的建立：

就外國籍人士或第三鑑定單位出具之意見文書或鑑定報告，不僅只有現行文書真正之認證，更應認證其資歷、包含學歷、證照資格等，以建立具公信力之認證機制，使第三專業之專業性不受質疑。針對鑑定標準作業程序，亦應由認證機構制定並執行認證標章或資格之查核，此部份建議可由保發中心或各相關專業技師公會，成立或提供認證之機制。

(二) 建立災害應變計劃及教育

被保險人可於平時建立搶救標準流程：經由預防教育，建立被保險人標準作業規範，例如，機器及設備的緊急搶救要點、災後復原手冊，其內容包含指揮系統、人員組織任務編組、資源運用、繼續營運

規劃等，使被保險人清楚了解「損害搶救」的應變作業方式及觀念。其計劃內容應包含任務編組、指揮系統、決策流程，內部以部門特性成立並應包含：工安、廠務、生產、品管、財務、協力廠商，外部應包含：設備廠商或原物料供應商、保險公司、保險公證人等保險資源協助等，以為事故發生時有一致的搶救程序及方法，亦是保險契約雙方事先達成共識之另一思考方式。

(三) 建立二手設備買賣機制

有關損害程度鑑定爭議，倘遇受損設備數量龐大時，由於損害鑑定及其後之損害修復程序曠日費時，且修復評估及至修復完成之結果可能存在評估差異變數，易衍生因時間之延長導致該受損保險標的物或設備價值減損，甚至僅剩廢鐵價值之窘境，此狀況對保險人而言，取得之物上代位不具實質效益，對被保險人而言亦無法透過此方式，沖抵賠款降低其賠款之損失率，實屬兩敗俱傷之不利情勢。

倘能於事故發生初期為免雙方爭議，可就爭議之受損設備先行評估其二手設備市場價值。就保險公司方面，若以全損認定損失並扣除二手設備市場價值之賠款金額，低於以進行修復鑑定程序須賠付之賠款金額，則不失為降低賠款成本、縮短理賠處理時間、避免爭議之方式，亦為提高受損設備價值之另種創造保險人及被保險人雙贏的方式。

此種方式，當然需透過建立二手設備價值認定，及殘餘物拍賣之公正運作機制以解決爭議。此部份建議可由保發中心或各相關專業技師公會或殘餘物收購協會、組織等，提供價值認證或成立設備買賣之機制。

參考文獻

中文參考資料

書 籍

- 1.陳振金，保險學（危險管理與保險學精義）2007 年，頁 59~60、頁 499~508。
- 2.陳雲中，保險學要義：理論與實務，2007 年，頁 269。
- 3.陳彩稚，保險學，三民書局，2004 年，頁 131~138。
- 4.鄭鎮樑，保險學原理，五南圖書，2008 年，頁 54~68。
- 5.財團法人保險事業發展中心編印，保險法令彙編，2007 年，頁 2~44、頁 74~83。

會議資料

- 1.消防署，「檢討火災現場封鎖範圍案」會議資料，2008 年 9 月。
- 2.新加坡商貝爾富股份有限公司（BELFOR（Asia） Pte Ltd.-Taiwan Branch），「初步評估及搶救措施報告」，2008 年。

論 文

- 1.洪貴茹，保險爭議仲裁之研究，2003 年，政治大學風險管理與保險學系碩士論文。
- 2.莊靜宜，我國保險爭議處理制度之研究，1998 年，政治大學保險研究所，碩士論文。
- 3.陳欽煒，營建機具保險理賠案例爭議之研究，2007 年，銘傳大學風

險管理與保險學系碩士論文。

- 4.張天皓，火災保險自負額運用之分析探討，2007 年，政治大學經營管理碩士學程高階財金班碩士論文。
- 5.顏思齊，火災保險理賠主要爭議問題之研究，2007 年，淡江大學保險學系保險經營研究所碩士論文。

外文參考資料

- 1.A.J.Oakes，「Fire Insurance Risks and Claims」，1997。
- 2.Doris Hoopes，「Introduction to Claims」，1998，Second Edition
American Institute for Chartered property Casualty
Underwriters/Insurance Institute of America。

網路參考資料

- 1.李木貴，「民事訴訟法入門」講義，2008 年，銘傳大學網路資料
<http://mcu.edu.tw/~mkleee/p2.htm>，瀏覽日期 2008 年 12 月 27 日。
- 2.中華民國產物保險商業同業公會，網址 <http://www.nlia.org.tw>，瀏覽日期 2008 年 11 月 06 日。
- 3.中華民國仲裁協會，網址 <http://www.arbitration.org.tw>，瀏覽日期 2008 年 12 月 20 日。
- 4.外交部領事事務局，網址 <http://www.boca.gov.tw>，瀏覽日期 2008 年 11 月 22 日。
- 5.消防署，網址 <http://law.ndppc.nat.gov.tw>，瀏覽日期 2008 年 10 月 24 日。
- 6.財團法人保險事業發展中心，網址 <http://pivot.tii.org.tw>，瀏覽日期

2008 年 11 月 08 日。

7.富邦產物保險股份有限公司，網址 <http://www.fubon.com>，瀏覽日期
2008 年 10 月 24 日。

8.BELFOR，網址 <http://www.com.belfor.com>，瀏覽日期 2008 年 12 月
19 日。

