

老罗帮你忙 13801898568



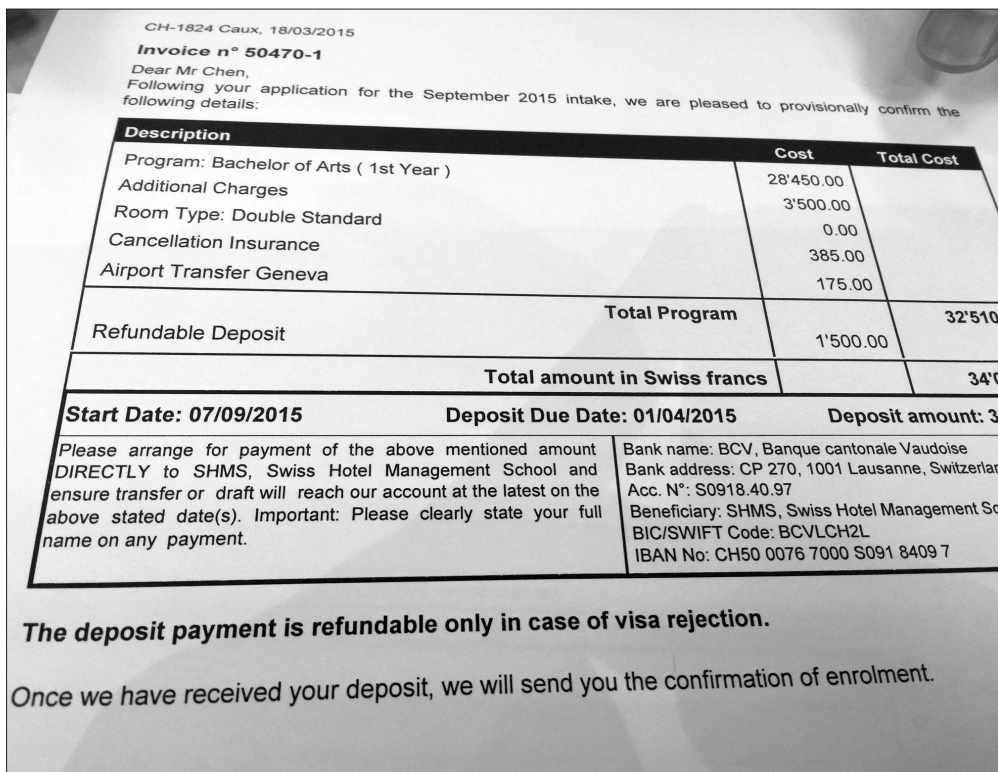
新浪微博: @青年消费投诉
栏目合作: 市民信箱 mail.sh.cn

出国留学变卦 2万留位费难退

记者调查: 启德教育不能从事中介服务

出国留个学, 手续尚未办齐, 竟已产生了“留位费”。若不去, 动辄几万元的“留位费”就面临“打水漂”。如此情况就被广东启德教育服务有限公司上海分公司(以下简称“启德教育”)的顾客黄女士遭遇。而记者调查发现, 启德教育虽收了中介费, 但其营业执照上的经营范围中, 并不包含中介业务。

青年报记者 罗水元



英文版的协议上的确有一句黑体字的提醒。

受访者供图

留学需提前交“留位费”

今年1月, 黄女士在网上看到启德教育有关宣传材料后, 就联系该公司, 希望能通过对方将儿子送国外留学。1月13日, 她来到南京西路仙乐斯广场上的启德教育办公室, 签署了一份《自费出国留学中介服务合同——瑞士》。

这份合同显示, 黄女士交了“留学中介服务费”为1.2万元人民币。而为了让儿子顺利留学, 在今年3月和5月, 黄女士还按启德留学上海分公司工作人员要求, 先后支付了2万多元的“语言费”和2万多元的“留位费”。

对于2万多元的“语言费”, 黄女士颇有微辞。她说, 刚签《自费出国留学中介服务合同——瑞士》时, 启德教育的工作人员并没有要她交这笔费用, 在她提交儿子的英语成绩后, 对方就以儿子成绩不高为由, 要求其在9月7日开学前, 于8月10日到瑞士进行为期一个月的语言学习。考虑到1.2万元的“留学中介服务费”已交, 合同也已签订, 她就按数支付了。

黄女士说, 那笔2万多元的“留位费”, 启德教育工作人员要她交时曾称, 如果她儿子能如期前往瑞士留学, 将充抵学费。对于这笔费用, 黄女士说, 由于尚未进行实质性留学, 她同样持保留意见, 但为防止不交会影响到儿子出国留学, 仍如数支付给瑞士的学校了。

这两笔费用交后, 黄女士又按启德教育工作人员要求, 提交了其他有关资料去办理签证。然而, 就在这些资料提交几天后, 因种种原因, 儿子不能前往瑞士留学了。

退费被要求找国外院校

此后, 黄女士就前往仙乐斯广场交涉退款事宜。她告诉记者, 交涉

中, 启德教育只愿意退那2万多元“语言费”。对于1.2万元“留学中介服务费”, 对方以已提供服务为由拒绝; 对于2万多元的“留位费”, 则要她与瑞士的学校交涉。

记者注意到, 双方签订的《自费出国留学中介服务合同——瑞士》里, 除约定1.2万元的“留学中介服务费”外, 还有其他诸多“服务费”。如果多申请一个专业, 就要多交500元; 如果多申请一个院校, 也要多交500元; 如果请启德教育方面协助翻译论文, 还要交1000元甚至更高的服务费。

根据该合同的退费规定, 黄女士一方如果无正当理由拒绝该合同的约定, 已交的1.2万元“留学中介服务费”不予退还; 如果黄女士方面在已收到留学院校的录取通知书后不去, 1.2万元“留学中介服务费”只退10%。

该合同在委托人责任一栏里还称, 若黄女士方面已获得签证或入境批准文件而放弃前往该国已申请留学院校学习, 应自行向已申请院校提出退费申请, 要求该院校按规定退还学杂费。在符合申请留学院校退费规定的前提下, 受托人(即启德教育方面)可协助委托人向申请留学院校办理退费手续。

也就是说, 黄女士如果想要退那笔2万多元的“留位费”, 需向瑞士方面的学校申请, 启德教育方面这时只提供协助服务, 而且协助服务还并非必须, 只是“可以”协助。不过, 如此关系黄女士方面切身利益的条款, 并没有醒目标注。黄女士也说原来没有注意到。

启德教育给黄女士儿子联系的瑞士留学院校为: SHMS, SWISS HOTEL MANAGEMENT SCHOOL。启德教育的有关工作人员和黄女士均称, 该所院校不在国家教育部认可的外国留学院校名单内。黄女士也表

示, 不让儿子继续去该校留学也与此有关。

启德教育的工作人员则解释, 该笔“留位费”如同定金, 如果学生一方不愿如期去留学, 留学院校就不会退还。说着, 有关工作人员还拿出了一份全英文版的协议, 该协议由这所瑞士院校拟定, 由启德教育传给黄女士一方。协议上有一句黑体英文: “The deposit payment is refundable only in case of visa rejection.” 启德教育工作人员称, 该黑体英文就是明确: 定金只有在拒签时才能退, 由于黄女士的签证材料申请结果还没有出来, 暂时不能确定是否能退——没被拒签, 就不能退。

律师认为涉嫌超范围经营

昨晚, 记者在国家教育部官网上“全部留学中介名单”一栏里, 并没有找到“启德教育”。在市教委官网上, 一份于今年7月1日公布的《教育部予以资格认定的自费出国留学中介机构上海地区名录》上, 也没有启德教育上海分公司的名字。而在市工商局官网上, 有关启德教育上海分公司营业执照材料显示, 该公司于2007年10月25日注册成立, 经营范围为“教育信息咨询(不含中介), 教育展览。”

上海通乾律师事务所朱慧律师认为, 不具备留学资质的机构仍从事留学中介服务, 并向其顾客收取“留学中介服务费”, 涉嫌超范围经营等违法行为, 市民可以向主管部门举报, 主管部门可以进行处罚。

遗失声明

姓名: 陈蕾, 法国名字: ELO-DIE, 出生日期: 1999年8月5日, 于2015年7月14日遗失法国居住证一份, 号码: 9309042611。特此登报申明作废。

■第一线

“老有所养”位列公共服务最不满意名单

本报讯 记者 罗水元 昨日, 华东地区城市公共服务质量2014年监测报告正式在沪发布。这是我国首个关于公共服务质量的评价报告。报告指出, 尽管华东地区公共服务质量在不断提升, 但仍存在一些亟待解决的难题, 位列第一的就是养老服务。

“老有所养”最不满意

自2014年9月开始, 国家质检总局就根据《质量发展纲要(2011-2020年)》要求, 借鉴欧美发达国家经验做法, 组织上海质量管理科学研究院、中国行政管理学会人民论坛杂志社等多家单位, 对华东华东6省1市公共服务质量开展了联合专项监测。监测领域涉及公用设施服务、环境治理、公共交通、市容市貌、医疗卫生、义务教育、养老服务等11个方面。

监测结果显示, 11个监测领域中得分最低的为养老服务。对养老服务满意度最差的为51至59岁人群, 他们给出的平均分为73.29分; 其次为36岁至50岁人群, 他们给出的平均分为74.97分。

他们最不满意的一项是“申请入住公立养老机构”。他们普遍反映公立养老机构资源普遍较少, 缺乏公平合理的入住评估标准, 操作不透明、不规范, 一些急需入住的高龄、病弱老年人难以申请入住。而提供“居家养老服务(包括助餐、家政、安全巡护、医疗保健等)”机构和人员, 也存在缺乏专业技能等问题。

“环境污染”最忧空气

此次监测除了发现“老有所养”问题外, 在行政便民、医疗卫生、环境治理等方面也都发现了一些问题。

如在行政便民服务领域, “行政事务办理效率”的得分最低(75.40)。18至35岁的青年人群对行政事务办理效率的满意度最低。被访者反映最为突出的问题是“事难办”, 一些政府行政事务受理窗口程序不公开或者太繁琐, 规范性较差; 在医疗卫生方面, “在本地看病的医药费负担”得分最低, 被访者意见建议中涉及医疗保障问题的达12.5%, 其中建议最主要集中于“增加医疗服务的公共投入”需求较大; 在环境污染治理方面, 群众对空气质量最为担忧。

国家质检总局质量管理司司长黄国梁表示, 开展公共服务质量监测, 是加强事中事后监管、提高公共服务质量的有效手段, 准确掌握第一手详实的数据, 通过统计分析, 判断趋势、查找出薄弱环节, 有利于引导地方政府精准发力, 把公共资源投入到需求最大的领域, 从而实现质量共建共治共享。