

合同陷阱、霸王条款……

培训机构为何频频“爆雷”

没有一点防备,近日,一家位于北京市海淀区的灰姑娘舞蹈机构门店忽然关闭,一些学员家长围在门前,其中一位家长表示,自己刚刚交了两万多元学费。而这家机构负责人只在家长群中留下一份文件和一句“抱歉,确实太突然”。

紧张之下,一位在灰姑娘舞蹈其他校区的学生家长马上选择退费,唯恐陷入更大的危机。

而前段时间的韦博英语培训机构多家门店倒闭,更是引发了不少家长的投诉与维权,记者了解到,仅上海一地,12345 信访渠道就收到来自韦博英语学生家长的 7500 余封投诉。近日,一些原韦博学生被别的培训机构分流。但是,依然有一部分学生和家没有得到相应保障。不少家长形容,这叫“爆雷”。为什么培训机构会出现“爆雷”现象?为什么“爆雷”之后家长们往往无法挽回损失?培训机构的合同里还有哪些陷阱?记者进行了深入采访。



培训机构的问题连锁反应

往往是最后时刻,孩子和家才能发现人去楼空。“没有心理准备”,是培训机构忽然关闭时,学生和家长的反应。

韦博英语出现问题的前夕,上海某高校大三学生小裴花费 5 万元报名了 120 小时雅思课程,但并没有通过任何评估和入学测试,工作人员直接给出了评估成绩,并基于此为她选择老师。事后,小裴认为,也许那时,机构的人员和教师就已经严重不足了。

记者还采访到北京市西城区的一位小学生家长张女士,她为女儿选择英语培训机构的时候,那家机构要求她先交钱“等班”,“满 8 人以上才能开班,然而两个月了,我们左等右等都等不到开班的消息。”她感觉到异样,想要退费,却被工作人员苦苦相劝,看张女士态度坚决,工作人员开始改口,要求她带着孩子听一节课再做决定。她越发狐疑,“感觉就是在拖延时间”。她最终通过“投诉”成功退费了,不久,果然看到那家机构关门结业的消息。

在培训市场火热的今天,为什么培训

机构倒闭却成了让家长学生措手不及的事呢?上海教民院民办教育研究所所长董圣足告诉记者,这是“泡沫破裂”的原因。“这涉及老百姓‘钱袋子’的问题,有的培训机构希望通过业绩的快速增长,吸引或者拉拢社会资金,比如私募基金,英文叫 PE 的进入。但是更多的是风险投资,英文叫 VC,他们利用这些资金再去开店,再提高业绩,滚雪球式的投资,扩张甚至上市。因此,他们会想办法提前收取学费,尽管目前明文规定不许提前三个月收费,但是他们改换名目,以‘课时费’等方式继续收费,提前一年、两年、三年预收。韦博英语就是如此,有一位家长,一次性交了 68 万元学费。”

虽然预收了学费,但实际上的业务并没有发生,从财务报表上来说,本来应该是“负债”,但是,董圣足告诉记者,有一些疯狂的培训机构会通过做假账的方式,把这部分业务做成“近期收入”,这样,公司财报会呈现虚假繁荣,出现百分之二百的回报率,这样会进一步刺激私募基金认购股权。

于是,股权不断溢价,初始股东财富不

断膨胀,就不再有扩张的冲动。“但是这种增长是有极限的,培训机构实际的增收还是来自家长的学费,一旦家长不再付款或者市场出现同类型更优质的培训机构吸引注意,泡沫很容易就会破掉。”董圣足告诉记者。

就像多米诺骨牌一样,一个环节出问题,一副牌就都会倒掉,家长不再续费、风投就不会跟进,机构把钱都投入到前期的人力资本、店面投入上,很快就会资不抵债。

上海新航道进修学校负责人邓碧云认为,还有一部分原因是“在线教育和人工智能 AI 教育的发展导致的市场迭代”。“由于市场环境的改变,场租成本、招生成本、教学成本、服务成本均上升,导致运营压力变大。同时,由于客户需求的改变,比如这次韦博英语事件,80% 以上的业务来自成人英语,但是随着在线教育和人工智能 AI 的发展,很多成年人把英语学习转移到了线上,压缩了线下培训的空间。三是由于教育主管部门对培训机构的管理越来越高标准严要求,在一定程度上也提高了机构的运营管理成本。”

应规避资本无序进入教育培训行业

如何防止机构“爆雷”伤及家长,如何形成良好的社会生态?邓碧云举出上海市的相关规定,“目前部分地区如上海从 2013 年左右就开设了‘培训机构办学保障金’专用账户,规定培训机构年营收的 10% 要作为办学押金存入专用账户,在一定程度上会对家长有一定保护。”

这部分资金能保障多少学生家长的权益?邓碧云表示,“活跃用户可以消化百分之四十左右”。这意味着依然有六成学生家长有潜在风险,押金是不是应该再高一些,让覆盖面更广?邓碧云表示,营收的 10% 实际上已经不低了,因为在北上广深地区,“正规培训业务的利润不到 10%”。

专家认为,最重要的还是规避“资本无序进入教育培训行业”,“如果是真心实意办学的机构,一定不会出现这种很严重的危机。即使出现一些资金短缺,也是短期的紧张局面,不会发生一夜之间几十家、上百家机构同时倒掉的现象。这样的大规模轰然倒塌,背后都是资金管理的严重失控,盲目地扩张、冲动地‘圈地’才会出现恶性的财务危机。”董圣足告诉记者。

邓碧云希望,“培训机构的准入门槛能更高一些”,“希望政府对培训机构进行更多的办学指导,减少盲目野蛮生长。同时,能提高培训机构准入门槛,对于各类非法办学的机构应该更为严格的审查与整治。最后,可以引入客户评价体系,让更多的家长在选择时可以有好的参考。”

家长们则希望,课后“三点半”的公立学校服务内容能更多一些。“不要像现在一样仅仅看着孩子画画,或者给孩子放动画片。学校能用这个时间给孩子辅导一下作业,缓解家长的焦虑情绪,形成良好的生态,这样,课外培训市场将更理性。”张女士最后说。

(姚晓丹)

合同中的陷阱和霸王条款

遇到培训机构倒闭,家长该如何做?很多家长表示,往往求助无门。因为培训机构不属于“公共服务”的覆盖范围,因此,有的家长去消费者协会投诉,有的家长通过工商部门、信访渠道反映问题。为什么难以维权?合同中有哪些陷阱?

北京市西城区最终要回损失的张女士从合同中发现了这样一个陷阱,“一旦正式听课,哪怕只听一节,也只能退费用的百分之六十,我想这就是机构看我坚持退费,苦劝我听一节课再走的真实原因。”张女士告诉记者。

记者在调查中发现,这是不少机构的“制式合同”,很多机构的说法大同小异。记

者走访了包括“迪士尼英语”“易贝乐英语”“新东方英语”等 5 家市面上比较知名的培训机构,只有一家机构标明“按课时退费”,剩余 4 家都是“上第一节课后只能退费百分之六十”。北京市丰台区中级人民法院法官李冬冬告诉记者,这样的合同属于“霸王条款”,学生家长可以拿起法律武器维权。

除了事后维权之外,如果孩子培训机构学习,专家建议,一定不要相信“相关套路”,比如“预收学费返奖学金”“预收学费返大量课时”等等。

董圣足表示,有一些培训机构收学费像是“非法融资”一样,“比如提高单节课费,收据上写的是收三个月学费,免 9 个月

学费,实际上由于提价,和一年的学费是相等的。或者提前收百分之八十第二季度课时费、第三季度课时费,提前收百分之五十四第四季度课时费等等。家长在提前交钱的时候,你们有没有想过,也许这个机构第三季度已经破产了。”

“甚至有的机构恶意套现,因此家长们选择机构一定要多方考察,切忌盲目跟风,预收学费的套路不要相信,严格按照国家相关政策在培训机构缴费。”董圣足告诉记者。

同时,专家还提醒家长,缴费的时候要注意,要求现金交易的、要求转入个人账户的,或者在“表外操作”的,一定不能相信。