



徐先生交9000元学车的收据。



报料平台：齐鲁壹点情报站
报料热线：13869196706



赵芳(化名)的健身卡还没开卡。

学个车要9000元 承诺包过过不了

报名时说得很好,退钱时一波三折

近日,烟台壹粉徐先生在齐鲁壹点情报站向记者报料称,“2021年4月5日,烟台莱山区新通驾校总校虚假宣传忽悠交学费9000元,考试包过。科目二考了三次没通过,想退费,驾校不退还,希望记者给予帮助。”齐鲁晚报·齐鲁壹点记者接到线索后,联系了报料人徐先生,进行了采访。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 李雯娅

交9000元学车“包过” 驾校却只显示2000元

据徐先生讲述,2021年4月,他通过广告了解到新通驾校,在和新通驾校招生人员电话联系之后,4月5日来到驾校报名学车,并在报名现场见到了新通驾校的王总。

徐先生告诉记者,报名前新通驾校的工作人员向他介绍,驾校当时C1特惠培训费是2000元,但可以另加7000元“包过”,于是他在报名现场缴纳了9000元现金,对方让他签署了一份新通驾校“一对一”培训合同。据徐先生介绍,合同上写徐先生属于“一对一普通班”,实缴培训费2000元。驾校给徐先生出具的收据上则写着收到徐先生C1培训费玖仟元整,并在落款处写下了“王总已收”四个字。

徐先生说,自报名之后,根本没有享受到驾校宣传的服务,不仅频繁更换教练,安排来教他学车的教练也不乐意教他,在学车时间上更是规定了学员每天只能练车半小时,“咬着牙坚持学了半个多月,在驾校先后报名了三次科目二考试,至今仍未通过。”徐先生至此对驾校失去了信心,向驾校提出退学退费申请。

让他没想到的是,驾校的系统里只录入了他缴纳的2000元培训费,并无缴费7000元的记录。“驾校工作人员告诉我,另外7000元包过学费已由王总拿走,无法给我退费。”徐先生表示,自己已经无法联系到王总。

走投无路之下,徐先生拨通了12345热线电话,市场监督管理局的工作人员受理后联系了新通驾校。徐先生说,在协调过程中,驾校负责人口头答应

了他的退费要求,通知他前往驾校退费,而等他到了驾校,对方又找出了各种各样的理由拒不退费。

驾校答应退费 却屡屡爽约

经过连续尝试,记者拨通了“培训费玖仟元”收据落款上“王总”留下的联系方式。对方声称自己并不是王总,而是新通驾校的王教练。

王教练先是否认了“包过”的说法,随后称退费的事宜不需要找王总,学员带上合同、收据、转账记录直接去驾校找他办理即可。

7月12日,记者和徐先生一起来到新通驾校,两名工作人员称,受王总委托办理退费事务。在沟通过程中,其中一名工作人员说,“这七千块钱肯定给你退啊,他如果想扣你的9000块钱,也就扣个两三百,这个钱退给你也要退八千多。”并以接近下班时间为由,让徐先生第二天早晨八点半左右再来办理退费。

7月13日上午8点,记者和徐先生再次来到新通驾校,前一天负责接待的工作人员先让徐先生走退款流程,说30个工作日后把7000元退出来。当徐先生要求对方出具个凭证作为保障的时候,对方沉默很久后出去打了个电话,再回来时说法又变成了“你这事我给你办不了,你联系常校长吧”。

根据工作人员提供的号码,记者又致电常校长。常校长表示,新通驾校刚成立两三个月,从始至终没有“包过”的说法,徐先生提出“包过”非常不负责任。而徐先生缴纳的9000元C1培训费吻合驾校至尊VIP学员的收费标准,办理退费需要徐先生填写一份退学退费申请表,写下自己所有的练车记录,随后驾校向教练核实无误后,按照120-150/小时扣除课程费用后退费。

市场监管

学员退费难并非个例,驾校拒绝协调

新通驾校定价、退费及学车时长规定是否合规?针对徐先生遇到的退费难题,记者先后咨询了烟台市交通运输局和烟台市市场监督管理局的工作人员。

烟台市交通运输局工作人员告诉记者,“驾校定价退费的问题应当咨询烟台市市场监督管理局,而根据最新的机动车驾培管理规定中对培训时间的要求,理论操作培训每天不得超过6个学时,实际操作培训每天不得超过4个学时,并没有规定不得低于多少学时。”

烟台市市场监管局工作人员告诉记者,新通驾校的退费问题不是个例,很多

人都存在退费难问题。由于牵涉人数众多,市场监管局曾与新通驾校负责人沟通协调,但是协调之后驾校并没有遵守承诺按时向学员退费,经过多次沟通之后,新通驾校向市场监督管理局出具了拒绝协调的文件,烟台市市场监督管理局建议诉求人寻求相关的法律程序解决问题。

截至目前,徐先生已经按驾校要求提交了退费申请表,但驾校依旧没有向徐先生提供向教练核实的练车时间及费用。齐鲁晚报·齐鲁壹点记者将会持续关注此事。

办卡还没半小时 想退要扣7000多

消费者:一节课没上凭啥扣这么多钱

近日,济南市民赵芳(化名)向壹点帮办记者反映,前段时间通过网上找到了位于济南经十路上的优享健身。在对方的推荐下,赵芳先办了一张4080元的健身年卡,又分期交了15000余元报了36节私教课。交完钱刚过了不到半小时,赵芳有些后悔,就想退卡退课。开始的时候,优享健身相关负责人表示可以退,但之后却提出了要扣除30%的违约金,还有分期平台的手续费,共计7000多元。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 袁野

花了近两万元 办卡报课想健身

8月11日上午,齐鲁晚报·齐鲁壹点记者见到了赵芳,她告诉记者,前一段时间她决定去健身,于是就在网上找,她看到一家名为优享健身的健身房评价不错,于是8月4日她就去了优享健身。

健身房的工作人员向赵芳推荐了健身年卡是6000余元,只要再加700元,就可以来这锻炼两年。

“我当时看这环境不错,就决定办一张,但我觉得自己可能练不了这么长时间,就询问有季卡之类的。”赵芳说,之后工作人员就去找领导商量。“之后工作人员说,我可以花4080元办一张年卡,并且赠送我一个月还有免费转卡一次。”

因为自己是第一次来健身房健身,怕自己练不好,赵芳决定再找一个私教。健身房的工作人员告知赵芳,只有先办了年卡才能和私教谈。于是赵芳就先交了4080元,之后工作人员拿了份协议让赵芳签字。“那份协议是折叠起来的,我按照他们的要求在我个人信息处签了字。”赵芳说。

之后赵芳又见到了她的私教,和对方沟通得比较愉快。“对方当时给我说的是15000多元36节课,并且极力推荐我办分期,这样分期平台上有卷,每个月就能少还150元。”

赵芳说,一共是分了一期,每期交3780元。“私教课也是先交完钱后,对方才拿出协议来,我在个人信息那签了字。”

健身房回应

扣违约金是公司规定,可以再协商

优享健身一名工作人员表示,之前赵芳已经将此事投诉给了有关部门,有关部门告知健身房赵芳已经同意15%的违约金了。对于此说法,赵芳予以否认。

该工作人员拿出当初赵芳签订的协议,上面有赵芳的签名。“关于违约金我们都是告知客户的,客户也需要阅读完合同,才能签字。这上面的字都是她自己签的,我们不可能伪造。”工作人员说。

当记者询问有关分期平台手续费的问题后,该工作人员却表示:“违约金已经为她减免了一半,钱是通过总部的钱退还给客户的。”记者又询问关于

钱交完了,赵芳走出优享健身后,她觉得有点不太对,没一会儿的功夫就花了两万块钱,这时她才想起来和家说一声。“我和我妈一说这事,她也觉得不太对,于是我就决定要退卡退课。”随后赵芳再次回到健身房,优享的一个经理表示可以退款,但要先向领导汇报一下。

回到家后的赵芳,再次拿出了办卡和报课的协议,以及健身房开具的收据,发现有些不对劲。“首先,我看到协议上有很多内容,对方并没有给我说过。我只是在我个人资料上签过字,但他们用的是复写纸,所以在最后同意协议的位置上也有我的名字。并且这两份协议还有收据上都没有他们优享健身的公章和人员签字。”赵芳说。

过了两天后,健身房一直没有联系赵芳,于是赵芳再次回到健身房。“对方这时提出,按照协议我退卡退课需要扣除30%的违约金,并且分期平台上需要扣手续费,一共加起来是7000多元,可这个违约金是健身房之前没有提过的。”赵芳说。

赵芳也咨询了分期平台,但该平台表示可以全额退款,不会有手续费。“我之后再去问健身房关于分期平台手续费的事,对方也说不出个所以然来。最后经过协商,可以只扣我15%的私教费,年卡我可以转。”赵芳说。

“如果我给健身房造成了什么损失我可以承担,但现在私教课我一节课也没上,并且年卡到8月15日才开卡,并没有造成这么多损失,为什么要扣这么多钱?”赵芳对此很不理解。“我希望健身房可以给我全额退款。”