

给孩子报研学团去新加坡，却得知当地新冠肺炎疫情严重

取消报名后，教育机构扣20000元“退团费”合理吗

今日女报 / 凤网记者 欧阳婷 实习生 樊佳宜

1月9日，湖南“小辣椒”们抵达哈尔滨的消息火了——4名老师带队，领着8名孩子开始研学旅行，再次让研学话题上了热搜。

临近春节小长假，计划带娃出行的家长也不少，尤其是出国研学旅游团特别受欢迎。可是，跨境旅行过程中也可能遇到众多问题。近日，今日女报 / 凤网记者接到长沙市民王女士的求助，她原本已与一家教育机构签下前往新加坡的研学套餐服务合同，但是在签完后发现，目前新加坡新冠肺炎疫情很严重。担心孩子再次感染的王女士向该机构提出退款需求，对方却要求她缴纳一笔20000元的退团费。

教育机构是否应向消费者告知当地最新疫情？这笔退团费又是否合理？一起了解下吧！

投诉 合同签完后，她发现目的地“有风险”

2023年12月19日晚，长沙市民王女士看到一条新闻：“12月19日，新加坡卫生部宣布，截至12月9日当周，新加坡报告5.6万例新冠病毒感染病例，较11月最后一周增加了75%。”

可就在当日，王女士才与贵恒教育（深圳）有限公司签下去往新加坡研学旅程的合同，打算带3个孩子开启寒假之旅。

“我们的计划是在2024年2月12日出发，前往新加坡，7日游的套餐定价是28800元/人。”王女士告诉今日女报 / 凤网记者，负责业务对接的是贵恒教育（深圳）有限公司法人代表吴龙飞，“我一共向他支付了115200元，并要求他尽快开好发票”。

然而，突然看到疫情消息，王女士心生疑虑。她带着三个孩子外出，不敢冒险前往，便决定跟吴龙飞联系，请求退团。

“12月22日当天，我提出退团的请求后，他（吴龙飞）答应得很爽快，说会把钱退给我。”王女士说，但之后再联系对方，

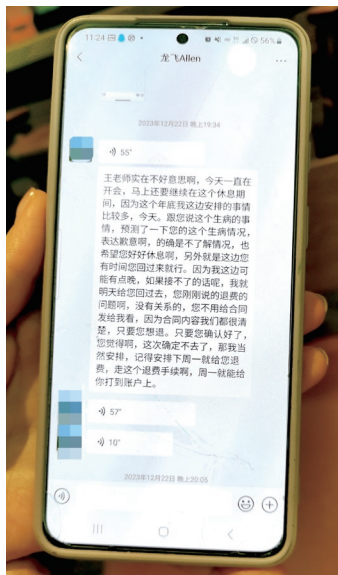
就“一直在忙”。

联系不上吴龙飞，王女士只能通过询问贵恒教育网上客服了解情况。“我发现贵恒教育在长沙并没有办公地点，也没有注册实体，但他们在长沙经营业务。”王女士说，为了搞清楚教育机构的资质问题，她也查了相关法规。

2018年，长沙市发布的《关于推进长沙市中小研学旅行工作的实施意见》中，明确提到长沙市中小研学旅行承办企业（机构）准入标准为“具备旅游行政部门批准的经营许可资质（营业执照和旅行社业务经营许可证）”。

那么，贵恒教育是否具备资质？面对今日女报 / 凤网记者的询问，吴龙飞表示，自己的机构是作为研学旅行的主办方和供应方，可以不具备旅行社资质。

2023年12月28日，王女士委托律师向吴龙飞发出律师函。这次，吴龙飞通过中间人转告王女士“退团可以，但是每人要扣除5000元的退团费，并签下自



根据聊天记录，在王女士提出退团后，吴龙飞爽快答应2023年12月25日退款。

愿放弃成团的协议”。

按照“退团费”说法，王女士尚未出长沙，就得支付20000元费用，她不能接受，“教育机构并没有提前告知我们当地最新疫情，不然我们不会签下合同。面对不可抗力的情况，消费者取消行程，不应该承担这么昂贵的费用”。

说法 取消行程所产生费用应双方共同承担

教育机构是否应向消费者告知当地疫情？这笔退团费又是否合理？

“按理来说，若合同中有明确说法，退款的金额就要按照约定的进行扣除。”湖南金厚律师事务所律师赵文表示，但在实际生活中，往往也会根据双方为了履行合同付出的程度来判断，“王女士在报名三天后提出解约，这类短时间内取消合同的情况下，教育机构可能尚未履行合同，这要根据现实情况来判定”。

赵文认为，造成王女士和教育机构目前这种僵持的局势，主要是由于双方对新加坡疫情存在观念上的不同，但贵恒教育同时作为一个中介服务机构，需要对新加坡的相关情况非常熟悉，并且尽到告知义务，要充分满足王女士的知情权，否则，在后续合同履行过程中，会造

成消费者一定的损失。

因此，按照目前贵恒教育的说法，在能证明所扣费的钱已支付国外旅行社的前提下，王女士被扣的20000元费用应由双方分摊，而不应由王女士一方全部负责。

赵文提醒，目前研学旅行十分火爆，市场上也涌现了一批教育机构、研学机构，这些机构为了开展研学旅行业务，可能会存在捏造资质、虚假宣传的行为，但经营范围并不等于具备资质；甚至在研学旅行过程中，无法及时进行风险防范，保护消费者的生命、财产安全。因此，家长在选择研学机构时，尽量选择一些规模较大、在市场中具备一定影响力的研学机构。如果在研学过程中出现一些不规范的行为，消费者可以向市场监管、文旅、教育等相关职能部门求助。

回应 按照合同操作，如有不满可走诉讼

“扣款5000元是合同中规定的。”1月7日，带着王女士的问题，今日女报 / 凤网记者联系上吴龙飞。他表示，在签署的合同中明确了一条规定：“出发45天前，乙方（教育机构）未向使馆递签，则按照5000元/人的标准扣除业务损失费。”

今日女报 / 凤网记者了解到，贵恒教育（深圳）有限公司成立于2017年，根据工商登记信息显示，该公司注册地在深圳市，经营范围包括“冬夏令营服务；因私出入境中介服务”等。

“根据经营范围，我们是有研学业务的。”吴龙飞说，“我们这次计划是15人成团，后面调整为8人成团，她的退团给我们造成了很大的损失。”

因此，在王女士交钱后，他就联系了新加坡的旅行社，开展了后续工作，“我们收取的退团费也不是自己赚，而是赔偿

新加坡旅行社的损失”。

至于王女士认为其没有尽到告知义务，提前告知新加坡发生疫情，吴龙飞觉得很委屈：“我也是在报名之后才知道的（新加坡疫情），绝对没有刻意隐瞒，但就算没告诉她，也不造成任何的法律风险，因为这次疫情并不影响出行，好多机构都已经带团

正常抵达新加坡。”

倘若游客在新加坡感染了新冠病毒怎么办？吴龙飞表示，“在活动期间，如果有任何问题，我们会在当地协调，为消费者提供帮助”。

对于王女士的投诉，吴龙飞直言：“如果对退团产生的扣款不满意，可以通过法律诉讼途径来解决。”



声音 建议当事人拨打深圳12345进行维权

1月9日，今日女报 / 凤网记者联系上长沙市市场监督管理局。该局工作人员表示，研学相关的投诉和求助建议联系文旅部门。

随后，记者又拨打了长沙市文化旅游广电局科技教育处电话。对于王女士关注的几个问题，该单位工作人员表示，如果对扣除金额不满意，则需要根据文化旅游监管执法的属地管辖原则，在该研学服务机构所登记注册的深圳进行投诉，“我们建议当事人拨打深圳的12345电话，向当地的市监部门寻求帮助，让他们进行督办”。而对于王女士关于贵恒教育是否具有提供研学旅游资质的问题，他表示需要向深圳当地职能机构求证。

对于双方持有争议的在签约前，教育机构是否尽到了告知义务，这名工作人员

表示，要看双方在合同中对于不可抗力因素的约定，如果疫情确实属于不可抗力因素，那么王女士不需要承担大部分责任，否则双方可以通过调解或者法律诉讼途径来协商解决。

针对目前研学市场上出现的一些问题，该名工作人员表示，2019年后，研学在政府文件中更名为“劳动实践教育”，目前长沙只对劳动实践教育基地有相关规定，应由文化旅游广电部门、发改委、市场监督管理部门、教育部门等多部门共同认定，而对于研学旅行服务的组织机构并没有相关规定。因此，他建议大家在选择研学机构时，可以直接选择具有资质和口碑的旅行社，避免后续纠纷的出现。

今日女报 / 凤网记者将持续关注事情进展。