

Cyngor i berchenogion busnesau a chwsmeriaid ynghylch: Llety, Gwyliau ac Achlysuron a gafodd eu Canslo Oherwydd y Coronafeirws yn ystod y Cyfyngiadau Swyddogol ar Symud (15fed Mai 2020)

Mae pandemig y Coronafeirws (COVID-19) yn her ddigynsail ac un sy'n datblygu'n gyflym sydd wedi effeithio ar bob sector busnes. Yn Sir Benfro, mae'r cyfyngiadau ar deithio diangen, cau llawer o fusnesau'n orfodol gan gynnwys llety gwyliau a chanslo achlysuron wedi ennyn ymholiadau gan fusnes a defnyddwyr yn gofyn am eglurhad ynghylch eu hawliau a rhwymedigaethau mewn cysylltiad â chanslo dan orfod.

O ganlyniad, rydym bellach yn cynnig y cyngor a chanllawiau hyn ar sail ein dealltwriaeth o ddeddfwriaeth berthnasol gyfredol a'r canllawiau sydd ar gael. Nid yw'n ddehongliad awdurdodol oherwydd, yn y pen draw, dim ond y llysoedd sydd ag awdurdod i benderfynu canlyniad achosion unigol.

Rydym yn ymwybodol fod enghreifftiau o gwsmeriaid a busnesau'n bod yn hyblyg ac yn gweithio'n adeiladol er mwyn osgoi'r angen i ganslo'n gyfan gwbl; naill ai trwy gytuno dyddiad archebu newydd neu drwy sicrhau rhyw drefniant arall (h.y. dal blaendaliadau / arian i aros dileu'r cyfyngiadau ac ailagor archebion). Mae'r trefniadau gwirfoddol hyn yn dangos bod llawer o gwsmeriaid yn awyddus i fod â gwyliau neu achlysur i edrych ymlaen atynt, unwaith y daw'r cyfyngiadau presennol i ben ac, yn eu tro, maent wedi cynorthwyo'r busnesau hynny sy'n cael trafferth oherwydd effaith ariannol y sefyllfa bresennol. Mae rhagor o wybodaeth ar gyfer rhai busnesau ynghylch cymorth ariannol yn ystod yr argyfwng i'w chael yma –

<https://www.sir-benfro.gov.uk/ystafell-newyddion/covid-19-grantiau-i-fusnesau-bach>

Fodd bynnag, mae rhai cwsmeriaid yn methu gohirio i ddyddiad arall. Byddai telerau ac amodau archebu safonol (sy'n gorfod bod yn deg) yn berthnasol fel arfer pan fo raid canslo contractau ac fe all rhai busnesau fod wedi cynnwys telerau penodol ar gyfer digwyddiadau o'r fath, weithiau dan yr enw 'force majeure'. Hyd yn oed pan gaiff cymalau o'r fath eu cynnwys, rhaid iddynt ddal i fod yn deg ac mae angen ateb rhai amodau er mwyn i fusnes allu dibynnu arnynt, er enghraifft cymryd camau rhesymol i liniaru / osgoi effaith y pandemig.

Ar 30^{ain} Ebrill 2020, cyhoeddodd yr Awdurdod Cystadleuaeth a Marchnadoedd ddatganiad swyddogol a chanllawiau ar y mater, gan gyfeirio'n arbennig at sectorau penodol fel priodasau, achlysuron a llety gwyliau. Mae'r canllawiau'n pennu barn gyffredinol y CMA ynghylch sut mae'r gyfraith yn gweithredu yn y maes hwn, i helpu defnyddwyr ddeall eu hawliau ac i helpu busnesau drin eu cwsmeriaid yn deg. Mae datganiad y CMA i'r wasg i'w weld yma –

[Competition and Markets Authority Guidance re refunds press release](#)

[CMA official statement re CV19, consumer contracts, cancellation & refunds 30-4-20.](#)

Yn y rhan fwyaf o achosion mae'r CMA yn ystyried y dylai busnesau'n gyffredinol gynnig ad-daliad llawn i ddefnyddwyr dan yr amgylchiadau canlynol:

- os yw'r busnes yn canslo contract heb ddarparu'r nwyddau neu wasanaethau perthnasol;
- os na ddarparwyd gwasanaethau (er enghraifft, oherwydd mesurau'r Llywodraeth ynghylch iechyd y cyhoedd); neu
- os yw defnyddiwr yn canslo neu'n methu derbyn y gwasanaethau oherwydd COVID-19.

Mae'r CMA yn ystyried y dylai ad-daliadau fod yn berthnasol hyd yn oed os caiff gwasanaeth ei ddisgrifio fel un 'nad oes modd ei ad-dalu'. Fodd bynnag, mae yn rhagweld amgylchiadau arbennig lle gall ad-daliad rhannol fod yn briodol. Mae'r rhain yn cynnwys pan fo'r defnyddiwr eisoes wedi derbyn rhywfaint o werth. Er enghraifft, lle'r oedd y defnyddiwr wedi mwynhau rhan o wyliau pythefnos a gwtogwyd oherwydd COVID-19. Hefyd, pan fo busnes wedi talu rhai costau, efallai y gall y busnes dynnu cyfraniad tuag at gostau o'r fath o'r ad-daliad dyledus i'r defnyddiwr lle na all adennill y costau o rywle arall. Fe allai ddigwydd bod gan lawer o fusnesau gostau nad oes modd eu hadennill ac y gallant fod eisieu tynnu cyfraniad tuag atynt o'r ad-daliadau. **Fodd bynnag, dylai busnesau sicrhau fod ganddynt achos cryf mewn perthynas â didyniadau o'r fath; mae'r CMA yn ystyried bod y mathau hyn o achosion yn debygol o fod yn 'brin' a'r didyniadau'n 'gyfyngedig fel arfer'.**

Mewn rhai achosion, bydd gan ddefnyddwyr hawliau statudol i ad-daliad, er enghraifft dan **Ddeddf Hawliau Defnyddwyr 2015**. Pan nad yw hawliau o'r fath yn berthnasol, fe all y defnyddiwr fod â hawl i ad-daliad dan delerau ac amodau'r contract neu, fel arall, pan fo telerau contract yn gwrthod ad-daliad ac yn annheg – dan ddarpariaethau telerau annheg **Deddf Hawliau Defnyddwyr 2015**. Yn wir, mae canllawiau Telerau Annheg y CMA yn egluro na ddylai busnesau ddisgwyl i ddefnyddwyr na'u hyswirwyr fentro y bydd busnesau'n torri.

Mae **Deddf Diwygio'r Gyfraith (Contractau dan Lestair) 1943** yn cynnwys hawl statudol i ad-daliad ar gyfer unrhyw gontract sydd "*wedi dod yn amhosibl ei gyflawni neu a lesteiriwyd fel arall*" (e.e. o ganlyniad i'r cyfyngiadau cyfredol oherwydd y COVID-19).

Fe all busnesau ddal i gynnig nodiadau credyd neu dalebau i ddefnyddwyr fel dewis yn lle ad-daliad. Fodd bynnag, mae'r CMA yn egluro y dylai ad-daliad arian ddal i fod ar gael yn rhwydd i ddefnyddwyr a bod unrhyw gyfyngiadau ar ddefnyddio credydau a thalebau'n gorfod bod yn deg. Er enghraifft, gallai fod yn annheg gofyn bod defnyddwyr yn ailarchebu eu gwyliau o fewn cyfnod cyfyngedig. Dylai busnesau hefyd osgoi camarwain neu bwysu ar ddefnyddwyr i dderbyn talebau yn lle ad-daliadau. Gallai gwneud hynny fod yn drosedd dan **Reoliadau Gwarchod Defnyddwyr rhag Masnachu Annheg 2008**.

Tra'r ydym yn derbyn yn llawn bod llawer o gwsmeriaid yn rhwystredig oherwydd anawsterau cael ad-daliadau, mae'n bwysig nodi mai'r cwsmeriaid eu hunain fyddai'n gorfod hawlio a gorfodi iawndal drwy'r Llys Sirol yn y pen draw. Bydd barnwyr yn ystyried pa mor rhesymol y gweithredodd y ddwy ochr ac mae'n debygol y byddant yn ystyried canllawiau'r CMA wrth ddod i'w penderfyniad.

Fodd bynnag, gobeithio y bydd y mwyafrif o achosion yn cael eu penderfynu rhwng cwsmeriaid a darparwyr llety / trefnyddion achlysuron heb fod angen cyrraedd y cam hwnnw.

Camau ymarferol i helpu cwsmeriaid ddatrys materion canslo:

- Cadarnhau unrhyw delerau ac amodau cysylltiedig â'ch archeb. Cysylltu â'r busnes a cheisio cyrraedd rhyw fath o gytundeb. Sicrhau cael unrhyw gytundeb newydd yn ysgrifenedig.
- Pan na allwch gyrraedd cytundeb derbyniol i'r ddwy ochr, gwnewch eich cwyn yn ysgrifenedig i'r busnes.
- Os oes gennych yswiriant teithio, darllenwch y print mân i weld a yswiriwyd eich archeb; ac ystyriwch gofrestru hawliad.
- Os oedd eich archeb dros £100 ac y taloch ran neu'r cyfan o'r swm gyda cherdyn credyd, efallai y gallwch hawlio drwy gwmni eich cerdyn credyd dan Adran 75 o Ddeddf Credyd Defnyddwyr 1974. Cysylltwch â darparwr eich cerdyn credyd i gofrestru hawliad.
- Os aiff hi i'r pen, a'r busnes yn dal i wrthod ad-daliad ac nad oes gennych ddulliau eraill o gael eich arian yn ôl, yna gallwch ystyried hawlio drwy'r Llys Sirol. Ar gyfer anghydfodau sy'n cynnwys llawer o arian, fe all fod yn werth cael cyngor cyfreithiwr.

Cofiwch fod darparwyr llety, cwmnïau gwyliau a threfnyddion achlysuron yn wynebu pwysau ariannol sylweddol ar hyn o bryd, ond byddant yn awyddus iawn i gael cwsmeriaid i ailarchebu i adfer busnes yn ddiweddarach yn y tymor. Yn yr un modd, fe all gymryd amser cyn i'r busnes fod mewn sefyllfa ariannol i roi ad-daliad.

Os ydych yn dal i fod angen rhagor o gyngor neu wybodaeth am ganslo archeb oherwydd COVID-19 cofiwch ffonio Gwasanaeth Defnyddwyr Cyngor ar Bopeth ar **0808 2233 1144** neu **0808 223 1133** ar gyfer siaradwyr Saesneg. Fe all pawb sy'n cael eu heffeithio gan delerau canslo annheg yn sgil COVID-19, eu hysbysu i'r CMA ar y [ffurflen ar-lein](#). Tra nad yw'r CMA yn gallu ymateb yn uniongyrchol i bob cwyn a gaiff, bydd y wybodaeth yn helpu'r CMA i benderfynu pa faterion i roi sylw iddynt fel rhan o'r rhaglen waith dreigl hon. Os yw'n cael tystiolaeth nad yw cwmnïau'n cydymffurfio â'r gyfraith, fe all gymryd camau gorfodi priodol, a allai gynnwys mynd â chwmni i'r llys os nad yw'n rhoi sylw i'w bryderon.

Nodyn pwysig: Mae'r cyngor uchod yn berthnasol i archebu'n uniongyrchol gan ddarparwyr llety (neu drwy eu hasiantau) yn hytrach na gwyliau pecyn (lle caiff teithio, llety a/neu bleserdeithiau eu gwerthu gyda'i gilydd).