Arweiniad i Achwynwyr

Rydym bellach wedi ystyried y papurau yr ydych wedi'u hanfon atom am eich cwyn. Ar sail yr hyn yr ydych wedi'i anfon atom, mae'n ymddangos y gellir derbyn eich cwyn i'w thrafod dan drefn ffurfiol ar gyfer datrys anghydfodau. Mae angen yn awr ichi gwblhau ein ffurflen gwynion a phwrpas y ddogfen hon yw rhoi gwybod i chi am y broses, beth gallwch ddisgwyl ei gael gan y swyddfa hon a'r dewisiadau sydd ar gael i chi.

Beth wnaiff yr Ombwdsmon
Pwrpas cynllun yr Ombwdsmon yw datrys anghydfodau mewn modd teg, annibynnol ac anffurfiol sy'n rhoi canlyniad sy'n setlo'n llawn ac yn derfynol yr holl anghydfodau sydd rhyngoch chi a'r gwerthwr eiddo. Er bod yr Ombwdsmon yn cymryd egwyddorion cyfreithiol i ystyriaeth, nid yw'n gweithredu mewn modd deddfol. Nid yw wedi'i rwymo gan yr un rheolau tystiolaeth ag sy'n berthnasol mewn Llys. Nid yw chwaith yn gallu cymryd tystiolaeth ar lw neu groesholi pobl.

Gallai'r Ombwdsmon geisio cyfryngu i gael setliad drwy'ch helpu chi a'r gwerthwr eiddo i ddod i gytundeb er mwyn datrys yr anghydfod. Os nad yw hynny'n bosibl, bydd yn adolygu'r dogfennau yr ydych chi a'r gwerthwr eiddo wedi'u darparu er mwyn dod i benderfyniad. Os bydd yn cefnogi'ch achos, gallai ddyfarnu iawndal.

Gallai ddigwydd y bydd yr Ombwdsmon yn penderfynu, wedi inni gael eich ffurflen gwynion, fod eich achos y tu allan i'w gylch gwaith. Os bydd hyn yn digwydd, bydd yn eich helpu i gadarnhau pa ddewisiadau eraill sydd ar gael i chi er mwyn symud y mater ymlaen. Os bydd yr Ombwdsmon yn penderfynu na all ddelio â'r anghydfod, bydd yn anfon llythyr atoch i ddweud hynny gan roi ei resymau. Fodd bynnag, cewch gyfle i apelio yn erbyn y penderfyniad hwnnw ac, os ydych yn gallu anfon gwybodaeth ddilys ychwanegol ato, gallai newid ei feddwl a derbyn eich cwyn i'w thrafod dan y cynllun.

Wrth ddelio â'r anghydfod, bydd yn rhoi gwybod i chi am ddatblygiadau. Gallai ofyn cwestiynau pellach i chi ac eraill, bydd yn rhoi penderfyniad i chi drwy lythyr a bydd yn egluro beth mae angen ichi ei wneud nesaf.

Achosion y gall yr Ombwdsmon eu trafod a rhai na all eu trafod
Nid yw'r Ombwdsmon ond yn gallu ystyried anghydfodau sy'n ymwneud â'r gwerthwyr eiddo hynny sydd wedi ymuno â chynllun yr OEA. Sylwch fod gweithredoedd gan dwrneiod, trawsgludiaethwyr trwyddedig, syrfewyr, neu gynghorwyr ariannol y tu allan i gylch gwaith yr Ombwdsmon.

Rhaid i'r gŵyn fod yn un sy'n ymwneud â'r canlynol:

- torri'r gyfraith (er enghraifft, Deddf Gwerthwyr Tai 1979, Deddf Camddisgrifiadau Eiddo 1991, Deddf Tai 2004 neu Ddeddf Defnyddwyr, Gwerthwyr Tai a Gwneud Iawn 2007, ond gall deddfwriaeth arall fod yn berthnasol, wrth gwrs);
- torri rhwymedigaethau'r gwerthwr eiddo dan unrhyw god ymarfer neu unrhyw reolau, gweithdrefnau neu ddatganiadau ymarfer mewnol sydd gan y gwerthwr eiddo;
- triniaeth annheg;
- camweinyddu.

Gall rhywun ddod ag anghydfod i sylw'r OEA ar eich rhan, ar yr amod ei bod yn glir i'r Ombwdsmon pam yr ydych wedi gofyn i'r person hwnnw eich cynrychioli.

Mae gwasanaethau'r OEA ar gael i bawb sydd â chŵyn sy'n ymwneud â gwasanaeth sydd wedi'i ddarparu gan werthwyr eiddo sy'n aelodau ohono neu wedi cofrestru gydag ef sy'n dod o fewn cylch gwaith yr Ombwdsmon. Os oes gennych angen penodol o ran y modd y

mae angen inni gyfathrebu â chi, dywedwch wrthym a gwnawn ein gorau i helpu, yn ôl yr anghenion sydd gennych.

Mae rhai terfynau amser yn gymwys hefyd wrth ddod ag achos i sylw'r Ombwdsmon. Mae gennych chwe mis oddi ar ddyddiad llythyr safbwynt terfynol y gwerthwr eiddo i ddod â'ch cwyn at yr Ombwdsmon. Rydym yn awgrymu na ddylech oedi wrth anfon eich papurau atom fel na fyddwch yn mynd heibio i'r terfyn amser hwn.

Ni all yr Ombwdsmon ystyried eich cwyn os yw'n cyfeirio at rywbeth a ddigwyddodd cyn i'r gwerthwr eiddo ymaelodi neu gofrestru gyda'r OEA neu fwy na 12 mis cyn ichi gwyno drwy lythyr i'r gwerthwr eiddo.

Os ydych wedi cael cynnig i setlo gan y gwerthwr eiddo, bydd y cynnig hwnnw'n mynd yn ddi-rym ar ôl cyfeirio'r gŵyn i sylw'r Ombwdsmon.

Beth sy'n digwydd yn awr?

1. Dylech gwblhau cymaint ag y gallwch o'r ffurflen gwynion a darparu'r holl ddogfennau yr ydych yn dibynnu arnynt. Mae canllawiau yn y ffurflen i'ch helpu i'w chwblhau. Mae'n bwysig ichi ddatgan yn glir beth yw'r mater neu faterion y mae anghydfod yn eu cylch. Nid yw'n ddigon ichi wneud honiadau yn erbyn gwerthwr eiddo heb roi tystiolaeth. Bydd ar yr Ombwdsmon angen rhywbeth ategol i'w alluogi i ystyried honiadau o'r fath.

2. Dylech anfon yr holl bapurau sydd gennych i swyddfa'r Ombwdsmon cyn gynted ag sy'n bosibl. Gallwch gyflwyno'r rhain yn electronig ond bydd angen i'r Ombwdsmon weld unrhyw ddogfennau gwreiddiol os oes llofnodion arnynt, er enghraifft.

Beth fydd yn digwydd nesaf?

3. Ar ôl cael y ffurflen gwynion gennych, byddwn yn anfon copi ohoni at y gwerthwr eiddo a byddwn yn gofyn am ei ffeil ef ac am ddatganiad ganddo'n disgrifio ei fersiwn ef o'r digwyddiadau.

4. Bydd swyddog achos yn ystyried yr anghydfod drwy wneud adolygiad ffurfiol o'r dogfennau yr ydych chi a'r gwerthwr eiddo wedi'u cyflwyno. Caiff y swyddog achos ofyn mwy o gwestiynau i chi, y gwerthwr eiddo neu unrhyw drydydd parti. Gellir gofyn am ddogfennau neu wybodaeth ychwanegol gennych chi a/neu'r gwerthwr eiddo i helpu ein hymchwiliad. Bydd yr Ombwdsmon yn dod i'w gasgliadau ei hun os na fyddwch chi a/neu'r gwerthwr eiddo'n darparu gwybodaeth neu ddogfennau o'r fath. Ni fydd yn ofynnol ichi ddatgelu dogfennau y mae'r Ombwdsmon wedi'i fodloni eu bod wedi'u gwarchod gan fraint gyfreithiol neu broffesiynol.

5. Bydd y swyddog achos yn llunio datganiad ysgrifenedig o'i ganfyddiadau ac yn rhoi argymhelliad i'r Ombwdsmon ynghylch sut y dylid datrys y mater. Os cefnogir eich cwyn, bydd y swyddog achos hefyd yn asesu'r lefel o iawndal sy'n briodol gan ystyried yr annifyrrwch, gofid a/neu anghyfleustra yr ydych wedi'u cael. Bydd hefyd yn asesu unrhyw golledion mesuradwy sydd wedi digwydd o ganlyniad i weithredoedd neu ddiffyg gweithredu'r gwerthwr eiddo i'w cadarnhau'n derfynol gan yr Ombwdsmon. Bydd y penderfyniad terfynol yn cael ei wneud bob amser gan yr Ombwdsmon a'i gadarnhau mewn llythyr atoch.

Beth fydd yn digwydd ar ôl ystyried yr achos?

6. Os cefnogir eich cwyn yn llwyr neu'n rhannol, anfonir y penderfyniad arfaethedig at y gwerthwr eiddo'n gyntaf. Caiff 14 o ddiwrnodau i'w dderbyn neu gyflwyno sylwadau.

Bydd unrhyw sylwadau a gyflwynir yn cael eu hystyried a'u hymgorffori yn ôl yr angen yn y penderfyniad arfaethedig. Wedyn anfonir y penderfyniad arfaethedig atoch chi, ynghyd â chopi o'r hyn a gyflwynodd y gwerthwr eiddo a'r dogfennau hynny sy'n berthnasol i benderfyniad arfaethedig yr Ombwdsmon nad ydych wedi'u gweld o'r blaen. Cewch 28 o ddiwrnodau i dderbyn y penderfyniad arfaethedig neu gyflwyno sylwadau. Os byddwch yn cyflwyno sylwadau sy'n perswadio'r Ombwdsmon i newid ei benderfyniad arfaethedig, rhoddir cyfle pellach i'r gwerthwr eiddo wneud sylwadau.

7. Os na chefnogir eich cwyn yn llwyr neu'n rhannol, anfonir y penderfyniad arfaethedig atoch, ynghyd â chopi o'r hyn y mae'r gwerthwr eiddo wedi'i gyflwyno a chopïau o'r dogfennau hynny sy'n berthnasol i benderfyniad arfaethedig yr Ombwdsmon, os nad ydych wedi'u gweld o'r blaen. Cewch 28 o ddiwrnodau i dderbyn y penderfyniad arfaethedig neu gyflwyno sylwadau. Os byddwch yn cyflwyno sylwadau sy'n perswadio'r Ombwdsmon i newid ei benderfyniad arfaethedig, rhoddir cyfle i'r gwerthwr eiddo wneud sylwadau.

8. Fel arfer, ni fydd sylwadau a gyflwynir ond yn effeithio ar y penderfyniad os gellir dangos bod gwall ffeithiol pwysig a fyddai wedi cael effaith sylweddol ar y canlyniad; neu os cyflwynir tystiolaeth newydd bwysig a gaiff effaith sylweddol ar y penderfyniad.

9. Os bydd yr Ombwdsmon yn gwrthod y sylwadau a gyflwynwyd gan y naill barti neu'r llall, bydd yn rhoi gwybod i'r parti hwnnw drwy lythyr.

10. Bydd yr Ombwdsmon (neu ddirprwy a benodwyd ganddo) yn ystyried unrhyw gais am wrandawiad llafar drwy gyfeirio at natur y materion sydd i'w penderfynu ac yn benodol y graddau y mae'r gŵyn yn codi materion sy'n ymwneud â hygrededd neu ffeithiau y mae dadlau yn eu cylch na ellir eu penderfynu'n deg drwy gyfeirio at dystiolaeth ddogfennol a'r hyn a gyflwynwyd drwy lythyr. Wrth benderfynu a ddylid cael gwrandawiad ac, os dylid, a ddylai fod yn gyhoeddus neu'n breifat, bydd yr Ombwdsmon yn dal sylw ar ddarpariaethau'r Confensiwn Ewropeaidd ar Hawliau Dynol. Bydd yr Ombwdsmon yn rhoi rhesymau mewn llythyr, os bydd yn gwrthod rhoi gwrandawiad.

11. Wedi i'r ddwy ochr gael cyfle i ystyried setliad, i roi sylwadau pellach ac, os yw'n briodol, ar ôl cynnal unrhyw wrandawiad llafar, bydd yr Ombwdsmon yn rhoi ei benderfyniad terfynol mewn llythyr. Nid ydych yn gorfod derbyn y setliad arfaethedig neu'r penderfyniad terfynol ac, os na wnewch hynny, byddwch yn rhydd i fynd â'ch cwyn drwy'r Llysoedd. Nid oes unrhyw lwybr pellach i'w ddilyn yn fewnol, gan y naill barti neu'r llall, i apelio neu adolygu'ch cwyn ymhellach wedi i'r Ombwdsmon roi ei benderfyniad terfynol.

12. Os byddwch yn derbyn y penderfyniad terfynol (pa un a fydd hynny ar ôl cyflwyno sylwadau neu beidio), rhoddir gwybod i'r gwerthwr eiddo am hynny a bydd yn ofynnol iddo roi i chi unrhyw ddyfarndal y mae'r Ombwdsmon wedi'i benderfynu cyn pen 28 o ddiwrnodau ar ôl ei hysbysu eich bod yn derbyn.

13. Os na fyddwch yn derbyn y penderfyniad terfynol cyn pen 28 o ddiwrnodau, bydd y penderfyniad hwnnw'n mynd yn ddi-rym a chaeir eich achos (oni bai fod amgylchiadau eithriadol).

Dyfarndaliadau

14. Gall yr Ombwdsmon roi cyfarwyddyd i fusnes gymryd camau penodol i unioni'r mater. Gallai hyn gynnwys cynnig ymddiheuriad i chi neu ei annog i adolygu ei weithdrefnau fel na fydd diffygion yn y dyfodol.

15. Mewn amgylchiadau priodol, gall yr Ombwdsmon roi dyfarndal o'ch plaid fel modd i wneud iawn am y golled ariannol brofedig wirioneddol y gallech fod wedi'i chael o ganlyniad i weithredoedd neu ddiffyg gweithredu'r gwerthwr eiddo. Gall yr Ombwdsmon roi dyfarndal hefyd am yr annifyrrwch, gofid a/neu anghyfleustra yr ydych wedi'u cael ar ben hynny sydd ynglŷn â gwerthu neu brynu eiddo.
16. Gall yr Ombwdsmon roi dyfarndaliadau o hyd at £25,000. Yn ymarferol, fodd bynnag, mae'r rhan fwyaf o ddyfarndaliadau'n llai na £500.
17. Dylech nodi'ch bod, wrth dderbyn dyfarndal gan yr Ombwdsmon, yn gwneud hynny gan setlo'r anghydfod sydd rhyngoch a'r gwerthwr eiddo'n llawn ac yn derfynol a gofynnir ichi lofnodi i ddangos eich cytundeb i hynny. Felly, os ydych yn dymuno mynd â'ch achos drwy'r Llysoedd, rhaid ichi wrthod canfyddiadau'r Ombwdsmon yn gyfan gwbl.

Pwyntiau i'w nodi

(a) Os ydych yn werthwr, bydd y contract rhyngoch chi a'r gwerthwr eiddo'n mynnu fel arfer eich bod yn talu ffi os bydd y gwerthwr eiddo'n cyflwyno prynwr sy'n mynd ymlaen i gwblhau prynu'ch eiddo, beth bynnag fydd lefel y gwasanaeth a gynigir. Os byddwch yn gwrthod talu'r ffi honno, bydd hawl gyfreithiol gan y gwerthwr eiddo i fynd â chi i'r llys. Er y gallai rhai gwerthwyr eiddo fod yn barod i ddisgwyl nes bydd yr Ombwdsmon wedi adolygu'r achos, nid yw'r un gwerthwr eiddo'n gorfod gwneud hynny. Os na thalwch y ffi ac os bydd y gwerthwr eiddo'n cychwyn achos cyfreithiol yn eich erbyn i adennill y ffi, ni fydd yr Ombwdsmon yn gallu parhau i ystyried eich cwyn. Gan hynny, mae disgwyliad y byddwch yn talu'r ffi, neu unrhyw ran ohoni nad oes dadlau yn ei chylch, 'heb ymrwymiad' os yw hynny'n briodol, i osgoi cymryd camau gan y gwerthwr eiddo.

(b) Bydd fersiynau byr o grynodebau achos, heb enwau, yn ymddangos ar ein gwefan a gellir eu defnyddio yn Adroddiadau Blynyddol a Chwarterol yr Ombwdsmon. Gellir darparu manylion cwynion, yn unol â gofynion Deddf Defnyddwyr, Gwerthwyr Tai a Gwneud Iawn 2007, i gynlluniau gwneud iawn eraill sydd wedi'u cymeradwyo, i'r Swyddfa Masnachu Teg neu i unrhyw berson arall sy'n cyflawni swyddogaethau rheoleiddio mewn cysylltiad â gweithgareddau personau sy'n ymgymryd â gwaith gwerthwyr eiddo, e.e. swyddogion safonau masnach. Ni roddir unrhyw fanylion personol neu fanylion agweddau penodol ar yr achos i neb arall y tu allan i'r OEA heb gael caniatâd gennych.

(c) O dan ddarpariaethau ei Gylch Gwaith, rhaid i'r Ombwdsmon benderfynu, yn ôl ei ddisgresiwn ei hun, ar y weithdrefn y bydd yn ei mabwysiadu wrth ystyried cwynion. Gan hynny, caiff amrywio'r weithdrefn sydd wedi'i nodi uchod ond ni all arfer ei ddisgresiwn i ddileu unrhyw hawliau a roddwyd i chi dan y gyfraith.

(d) Os byddwch yn anfodlon ar y modd yr ydym wedi trafod eich cwyn, dylech ddod â'ch pryderon i sylw'r Ombwdsmon. Os byddwch yn dal yn anfodlon, gallwch godi'ch pryderon gyda'r Adolygydd Annibynnol. Ei gylch gwaith ef yw ystyried cwynion am ein gwasanaeth ac nid rhai am rinweddau penderfyniad yr Ombwdsmon. Mae manylion llawn am gylch gwaith yr Adolygydd Annibynnol ar ein gwefan www.oea.co.uk neu gallwch ofyn am eu cael gan y swyddfa hon.