

Arweiniad i Ddefnyddwyr

Defnyddio Gwerthwr Eiddo sy'n aelod i brynu neu werthu'ch cartref

Mae'n ofynnol i bob gwerthwr eiddo gofrestru gyda Chynllun Gwneud lawn am Gamweddau Gwerthwyr Eiddo sydd wedi'i gymeradwyo gan y Swyddfa Masnachu Teg ac sy'n ymchwilio i gwynion yn erbyn gwerthwyr eiddo. Yr Ombwdsmon Gwerthwyr Eiddo (OEA) yw un o'r cynlluniau sydd wedi'u cymeradwyo gan y Swyddfa Masnachu Teg.

Mae llawer o werthwyr eiddo wedi cytuno'n wirfoddol hefyd i ddilyn Cod Ymarfer OEA i Werthwyr Eiddo Preswyl, sydd wedi'i gymeradwyo gan y Swyddfa Masnachu Teg dan ei Chynllun Cymeradwyo Codau i Ddefnyddwyr. Os bydd gwerthwr eiddo'n mabwysiadu'r Cod Ymarfer hwn, bydd yn ofynnol iddo roi amddiffyniad ychwanegol i ddefnyddwyr ar ben yr hyn sy'n ofynnol dan y gyfraith. Gellir gweld a yw gwerthwr eiddo wedi mabwysiadu'r Cod Ymarfer gan y bydd yn arddangos logos cod cymeradwyedig yr OEA/y Swyddfa Masnachu Teg. Os nad yw gwerthwr eiddo cofrestredig yn derbyn rhwymedigaethau'r Cod Ymarfer yn wirfoddol dan Gynllun OEA, ni fydd hawl ganddo i ddangos logo cod cymeradwyedig y Swyddfa Masnachu Teg.

Beth mae'r Ombwdsmon Gwerthwyr Eiddo'n ei wneud?

Mae'r Ombwdsmon Gwerthwyr Eiddo'n darparu gwasanaeth teg ac annibynnol am ddim i ddelio ag unrhyw anghydfodau sydd heb eu datrys rhwng gwerthwyr eiddo sydd wedi cofrestru gyda'r OEA a'r rheini sy'n prynu neu'n werthu neu'n bwriadu prynu neu werthu eiddo preswyl yn y DU. Mae'r Ombwdsmon yn aelod o Gymdeithas Ombwdsmon Prydain ac lwerddon ac mae'n dilyn safonau a rheolau'r Gymdeithas. Mae'r Ombwdsmon yn gwbl annibynnol ar werthwyr eiddo ac mae'n adrodd yn uniongyrchol i Gyngor yr OEA, y mae'r rhan fwyaf o'i aelodau heb fod yn rhan o'r diwydiant.

Mae'r daflen hon yn dweud wrthyich

- beth fydd yn digwydd os oes gennych gŵyn
- pa fath o gwynion y gall yr Ombwdsmon ddelio â hwy
- sut i gysylltu â'r Ombwdsmon.

Beth mae gwerthwr eiddo sy'n aelod o'r OEA wedi cytuno i'w wneud?

- Mae'n ofynnol i'r gwerthwr eiddo fod ag yswiriant Indemnity Proffesiynol i sicrhau bod modd talu unrhyw iawndal sydd wedi'i ddyfarnu i chi.
- Mae'n ofynnol i'r gwerthwr eiddo fod â system gwynion fewnol gyda gweithdrefnau ysgrifenedig; dweud wrthyich sut i gyfeirio unrhyw anghydfod sydd heb ei ddatrys i sylw'r Ombwdsmon; a chydweithredu mewn unrhyw ymchwiliad gan yr Ombwdsmon.
- Bydd y gwerthwr eiddo'n cytuno i dalu iawndal, i setlo cwyn yn llawn ac yn derfynol, os bydd yr Ombwdsmon yn ei ddyfarnu ac os byddwch chi fel achwynydd yn ei dderbyn. Rhaid talu'r dyfarnal hwn yn brydlon.
- Y swm mwyaf y gall yr Ombwdsmon ei ddyfarnu yw £25,000.
- Yn yr achosion prin lle bydd gwerthwr eiddo'n methu â dilyn rheolau'r cynllun dro ar ôl tro, gellir ceryddu'r gwerthwr eiddo, ei ddirwyo, neu ei ddiarddel o'r OEA. Os caiff gwerthwr eiddo ei ddiarddel, rhoddir gwybod am hynny i'r cyfryngau lleol, y Swyddfa Masnachu Teg a chyrrff eraill.

Pa reolau y mae'n rhaid i werthwr eiddo cofrestredig eu dilyn?

Rhaid i werthwyr eiddo gwrdd â'u holl rwymedigaethau cyfreithiol wrth weithredu fel gwerthwyr eiddo. Mae'r rhain yn cynnwys:

Gwneud gwiriadau ariannol. Os ydych yn werthu eiddo, rhaid i'r gwerthwr eiddo ofyn ichi ddarparu prawf o bwy ydych chi, yn unol â Rheoliadau Gwyngalchu Arian 2007. Caiff y gwerthwr eiddo ofyn am wybodaeth debyg gan brynwyr hefyd i sicrhau bod ei gofnodion yn

gyflawn ac yn enwedig os yw'n darparu gwasanaeth arall i'r prynwr, er enghraifft, helpu i drefnu morgais.

Dylatswydd gofal. Rhaid i'r gwerthwr eiddo weithio bob amser er y budd gorau i'r cleient, hynny yw, yr un sy'n talu am y gwasanaethau gwerthu eiddo (y gwerthwr fel arfer). Dylai'r gwerthwr eiddo hefyd fod yn deg ac yn gwrtais wrth ddelio â phawb sy'n gysylltiedig â'r gwerthu neu brynu arfaethedig. Os oes gan y gwerthwr eiddo neu un o'i staff fuddiant personol neu fuddiant busnes yn yr eiddo, rhaid rhoi gwybod i chi am hynny, fel prynwr neu werthwr, drwy lythyr cyn gynted ag sy'n bosibl.

Cyngor diduedd. Bydd y gwerthwr eiddo'n cynnig cyngor, esboniadau a chymorth priodol heb ystyriaeth i oed, hil, cred grefyddol, rhyw, rhywedd, ethnigrwydd, neu anabledd.

Telerau busnes. Rhaid i bob gwerthwr eiddo roi Telerau Busnes ysgrifenedig i chi gydag esboniad o'r termau a ddefnyddiwyd. Rhaid i'r gwerthwr eiddo roi eglurhad hefyd o'r holl ffioedd a thaliadau a dweud wrthyhych a fydd unrhyw ffi'n daladwy os byddwch yn tynnu'n ôl eich cyfarwyddiadau i werthu'r eiddo.

Ffioedd a thaliadau. Rhaid i'r gwerthwr eiddo roi gwybod i chi drwy lythyr, cyn ichi gytuno i ddefnyddio ei wasanaeth, pa ffi a fydd yn daladwy (gan gynnwys TAW) a pha bryd y bydd y ffi'n ddyledus. Rhaid datgan yn glir a yw'r ffi'n bris penodedig sydd heb gysylltiad â'r pris gwerthu a sicheir neu a gaiff ei chyfrifo fel canran ar sail y pris gwerthu a sicheir.

Marchnata'ch eiddo. Rhaid i'r gwerthwr eiddo ddisgrifio'r eiddo mor gywir ag sy'n bosibl a pheidio â chamliwio'r manylion.

Pecyn Gwybodaeth am Eiddo. Rhaid i'r gwerthwr eiddo sicrhau ei fod yn dal pecyn gwybodaeth am eiddo priodol ar gyfer yr eiddo y mae'n ei farchnata.

Byrddau 'Ar Werth'. Ni cheir arddangos byrddau mewn ardaloedd lle na chaniateir hynny. Rhaid i'r gwerthwr eiddo ofyn hefyd i'r gwerthwr a yw am i fwrdd 'Ar Werth' gael ei arddangos a sicrhau mai dim ond un bwrdd o'r maint cywir a arddangosir ar gyfer pob eiddo.

Mynediad. Os yw'r gwerthwr eiddo'n dal yr allweddau, rhaid i staff y gwerthwr eiddo fynd gyda'r rheini sy'n mynd i weld yr eiddo ac unrhyw un arall sydd ag angen cael mynediad ar ran y prynwr, oni bai fod y gwerthwr yn rhoi caniatâd i'r gwrthwyneb.

Gweld eiddo. Rhaid i'r gwerthwr eiddo ddilyn cyfarwyddiadau'r gwerthwr o ran y modd i gynnal ymweliadau â'r eiddo.

Cynigion. Rhaid i'r gwerthwr eiddo gofnodi'r holl gynigion a gaiff a throsglwyddo copi ysgrifenedig o'r cynnig yn brydlon i'r gwerthwr. Rhaid i'r gwerthwr eiddo beidio â chelu neu gamliwio cynigion a wneir am yr eiddo yn ei ymwneud â'r gwerthwr ac, os yw'n berthnasol, â darpar brynwyr.

Gwasanaethau i brynwyr. Os bydd y gwerthwr eiddo'n cynnig gwasanaethau i'r prynwr, rhaid iddo hysbysu'r gwerthwr drwy lythyr am y gwasanaethau hynny.

Sut gallwch wybod a yw Gwerthwr Eiddo'n aelod o'r OEA?

Rhaid i'r gwerthwr eiddo ddweud wrthyhych ei fod wedi cofrestru gyda'r OEA cyn gynted ag sy'n bosibl a chyn ichi gytuno i ddefnyddio ei wasanaethau. Gellir gweld ei fod yn aelod hefyd os yw'n dangos logo cod cymeradwyedig y Swyddfa Masnachu Teg neu logo'r OEA. Mae'n ofynnol iddo ddangos copiâu o Arweiniad i Ddefnyddwyr yr OEA yn ei swyddfa a darparu copiâu'n rhad ac am ddim os gofynnir amdanynt. Yn ogystal â hynny, bydd y

gwerthwr eiddo'n anfon copiâu o'r Arweiniad i Ddefnyddwyr atoch ar wahanol gamau yn y broses gwerthu a phrynu.

Beth fydd yn digwydd os oes gennych gŵyn?

Dywedwch wrth y gwerthwr eiddo fod cwyn gennych a'ch bod am iddo ei hystyried dan ei weithdrefn gwynion fewnol. Ni wnaiff yr Ombwdsmon ystyried eich cwyn os nad ydych wedi gwneud hyn yn gyntaf.

Wedi i'r gwerthwr eiddo orffen ystyried eich cwyn, dan ei weithdrefn gwynion fewnol, dylai roi gwybod ichi drwy lythyr am y canlyniad. Os byddwch yn dal yn anfodlon, gallwch gyfeirio'ch cwyn i sylw'r Ombwdsmon, yn y cyfeiriad sydd wedi'i roi ar ddiwedd yr arweiniad hwn. Cysylltwch â swyddfa'r Ombwdsmon os nad ydych yn sicr a fydd yn gallu ystyried eich cwyn.

Os bydd y gwerthwr eiddo'n anwybyddu'ch cwyn dro ar ôl tro neu'n methu â'i hystyried o fewn cyfnod rhesymol, dylech gyfeirio'ch cwyn i sylw'r Ombwdsmon a byddwn yn eich helpu i symud ymlaen â'ch cwyn.

Os yw'r gwerthwr eiddo wedi bod yn delio â'ch cwyn am 8 wythnos neu fwy, a'i bod heb ei datrys o hyd, yna cewch fynd â hi'n syth at yr Ombwdsmon.

Pa gwynion y gall yr Ombwdsmon eu hystyried?

Caiff yr Ombwdsmon ystyried eich cwyn, os ydych yn credu bod y gwerthwr eiddo:

- wedi tresmasu ar eich hawliau cyfreithiol; neu
- wedi methu â dilyn y rheolau a'r rhwymedigaethau sydd wedi'u gosod ar gyfer gwerthwyr eiddo dan unrhyw god ymarfer y gallent fod wedi'i fabwysiadu; neu
- wedi'ch trin yn annheg; neu
- wedi bod yn euog o gamweinyddu (gan gynnwys aneffeithlonrwydd neu oedi gormodol);

mewn modd sy'n arwain at golli arian gennych neu brofi annifyrrwch, gofid a/neu anghyfleustra y gellid ei osgoi.

Pa gwynion na all yr Ombwdsmon ddelio â hwy?

Yn gyffredinol, ni all yr Ombwdsmon ddelio â'ch cwyn dan yr amgylchiadau canlynol:

- Os nad yw'ch cwyn yn erbyn gwerthwr eiddo sy'n aelod o'r OEA.
- Os yw Llys neu gorff tebyg yn delio â'ch cwyn, neu wedi delio â hi.
- Os yw'ch cwyn yn ymwneud ag arolwg a/neu brisiad ffurfiol o'r eiddo.
- Os yw'ch cwyn yn ymwneud â phrynu neu werthu eiddo masnachol, neu gael morgais neu waith twrnai
- Os yw'ch cwyn yn cyfeirio at rywbeth a ddigwyddodd cyn cofrestru'r gwerthwr eiddo gyda'r OEA neu fwy na 12 mis cyn ichi gwyno drwy lythyr i'r gwerthwr eiddo.
- Os ydych yn cyfeirio'r gŵyn i sylw'r Ombwdsmon fwy na chwe mis ar ôl dyddiad llythyr safbwynt terfynol y gwerthwr eiddo.

Beth a wnaiff yr Ombwdsmon?

Gall yr Ombwdsmon ystyried cwynion am werthwr eiddo sy'n aelod o'r OEA gan rai sy'n prynu a gwerthu neu'n bwriadu prynu a gwerthu eiddo preswyl. Bydd swyddfa'r Ombwdsmon yn anfon ffurflen gwynion atoch gyda chanllawiau ynghylch sut y cewch gyflwyno'ch ochr chi o'r achos i'r Ombwdsmon. Ar yr un pryd, byddwch yn cael yr holl wybodaeth am y modd y bydd yr Ombwdsmon yn ceisio datrys yr anghydfod rhyngoch chi a'r gwerthwr eiddo neu, os na fydd hyn yn llwyddiannus, sut y bydd yn dod i benderfyniad teg a rhesymol.

Gallwch dderbyn neu wrthod penderfyniad terfynol yr Ombwdsmon. Os byddwch yn derbyn dyfarniad o iawndal ariannol ganddo, byddwch wrth wneud hynny'n setlo'r anghydfod rhyngoch a'r gwerthwr eiddo'n llawn ac yn derfynol. Os byddwch yn gwrthod ei benderfyniad

terfynol, bydd hwnnw a'r dyfarndal yn mynd yn ddi-rym, a byddwch yn rhydd i wneud fel y mynnwch, gan gynnwys cymryd camau cyfreithiol yn erbyn y gwerthwr eiddo. Ni fydd penderfyniad yr Ombwdsmon wedi effeithio ar eich hawliau cyfreithiol.

Bydd yr Ombwdsmon (neu'r dirprwy y mae wedi'i benodi) yn ystyried unrhyw gais am wrandawriad 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 hygredd neu ffeithiau y mae dadlau yn eu cylch na ellir eu penderfynu'n deg drwy gyfeirio at dystiolaeth ddogfennol a chyflwyniadau ysgrifenedig. Wrth benderfynu a ddylid cael gwrandawriad 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 gwrandawriad.

Mwy o wybodaeth

Mae gwasanaeth yr OEA ar gael i bawb sydd â chŵyn sy'n ymwneud â'r gwasanaeth a ddarparwyd gan werthwyr eiddo sy'n aelodau o'r OEA neu sydd wedi cofrestru gydag ef sy'n dod o fewn cylch gwaith yr Ombwdsmon. Os oes gennych angen penodol o ran y modd yr ydym yn cyfathrebu â chi, dywedwch wrthym a gwnawn ein gorau i helpu, yn ôl eich anghenion.

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 ar ddiwedd y broses 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.

Os oes arnoch angen mwy o wybodaeth neu gymorth, cysylltwch ag:

Ombwdsmon Gwerthwyr Eiddo
Beckett House
4 Bridge Street
Salisbury
Wiltshire
SP1 2LX

Ffôn: 01722 333306

Ffacs: 01722 332296

Gwefan: www.oea.co.uk

E-bost: admin@oea.co.uk