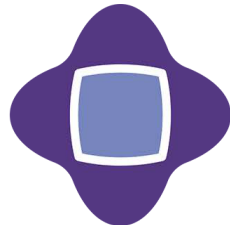


The Rail
Ombudsman



**Fframwaith lawndal
yr Ombwdsmon
Rheilffyrdd**

November 2023

Cynnwys

1	CYFLWYNIAD A DIBEN Y FFRAMWAITH IAWNDAL HWN.....	3
2	RÔL YR OMBWDSMON.....	3
3	DYLETSWYDDAU SY'N GYMWYS A RHEOLEIDDIO.....	4
4	TROSOLWG O BROSES DULL AMGEN O DDATRYN ANGHYDFODAU'R RHEILFFYRDD.....	5
5	ANGHYDFODAU MEWN CWMPAS.....	7
6	EITHRIADAU PENODOL.....	8
7	DULL YR OMBWDSMON O ASESU IAWNDAL.....	9
	Rhestr Termau.....	15

1 CYFLWYNIAD A DIBEN Y FFRAMWAITH IAWNDAL HWN

- 1.1 Bwriedir i'r Fframwaith lawndal hwn fod yn ganllaw i Aelodau'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd ynghylch y mathau o Anghydfodau y gellir eu hystyried gan yr Ombwdsmon, ynghyd â'r dyfarniadau iawndal y gallai'r Ombwdsmon eu gwneud. Dylid ei gyd-darllen â Rheolau Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd a'r Meini Prawf Cymhwysedd.
- 1.2 Bydd yr Ombwdsmon yn ystyried amgylchiadau'r Anghydfod yng ngoleuni'r dystiolaeth a gyflwynir gan y partïon sy'n rhan o'r Anghydfod h.y. y Defnyddiwr a'r Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd. Bydd yr Ombwdsmon yn gwneud penderfyniadau ar sail egwyddorion tegwch a rhesymoldeb, gan weithredu'r gyfraith.
- 1.3 Ni fwriedir i'r Fframwaith lawndal hwn roi rhestr gynhwysfawr a llawn o'r holl Anghydfodau y bydd yr Ombwdsmon yn eu hystyried, ond yn hytrach mae'n dangos y dull, y broses a'r meini prawf y gallai'r Ombwdsmon eu defnyddio.
- 1.4 Ceir rhestr termau ar ddiwedd y ddogfen hon.

2 RÔL YR OMBWDSMON

- 2.1 Sefydliad Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau nid-er-elw yw'r Ombwdsmon. Ei brif rôl yw ymchwilio i gwynion a datrys Anghydfodau sy'n codi o broses darparu nwyddau a gwasanaethau gan fusnes i ddefnyddiwr. Nid yw'r Fframwaith lawndal hwn yn cynnwys anghydfodau busnes i fusnes (B2B). Mae Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd yn helpu'r holl barïon sy'n rhan o Anghydfod i daro bargaen deg gan leihau'r straen a'r gost sy'n gysylltiedig â chwynion maith. Ei fwriad yw osgoi achos llys.
- 2.2 Mae statws annibynnol yr Ombwdsmon wrth wraidd popeth a wna, ynghyd ag ymrwymiad i ddiwylledd, gonestrwydd ac uniondeb. Mae'n cydnabod pwysigrwydd y gwerthoedd hyn i bawb sy'n dibynnu ar Wasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ac mae'r gwaith a wneir ganddo yn ddiudedd; nid yw'n hyrwyddwr defnyddwyr nac yn gorff masnach.
- 2.3 Mae'n gweithio i gynnal prif egwyddorion Cymdeithas yr Ombwdsmon wrth darparu Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd, sef:
 - annibyniaeth
 - tegwch
 - effeithiolrwydd
 - didwylledd a thryloywder
 - atebolrwydd

3 DYLETSWYDDAU SY'N GYMWYS A RHEOLEIDDIO

3.1 Rhaid i'r Ombwdsmon asesu pob Anghydfod o fewn y Cwmpas fesul achos a bydd yn gwneud Penderfyniadau gan ystyried y canlynol:

- Trefniadau'r Diwydiant;
- hawliau a rhwymedigaethau y Ddeddfwriaeth Defnyddwyr;
- yr amgylchiadau unigol ac unrhyw ffactorau eraill a allai fod yn berthnasol o dro i dro wrth asesu hawl gyfreithiol y Defnyddiwr;
- cynseiliau ac egwyddorion y Gyfraith Gyffredin;
- cyfraith y wlad berthnasol, megis cyfraith Loegr neu gyfraith yr Alban, fel bo'n gymwys.

3.2 Os yw Aelod o Gynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd wedi methu â bodloni gofynion cymwys Trefniadau'r Diwydiant, efallai y gallai'r Defnyddiwr hawlio iawndal yn unol â'r Siarter berthnasol a/neu Amodau Teithio'r Rheilffyrdd Cenedlaethol.

3.3 Os na fydd y gwasanaethau wedi'u darparu â gofal a sgiliau rhesymol o dan y Ddeddfwriaeth Defnyddwyr, gallai'r Defnyddiwr fod â hawl i gael iawndal am golledion a brofwyd oherwydd na chafodd y gwasanaethau eu darparu mewn ffordd sy'n cydymffurfio â Threfniadau'r Diwydiant. Bydd yr Ombwdsmon yn gofyn: a yw'r Defnyddiwr yn hawlio am golled y byddai wedi'i rhagweld yn rhesymol ac y gallai fod wedi cymryd camau i'w hosgoi?

3.4 Wrth asesu a yw iawndal (a pha iawndal sydd) yn gam unioni priodol, caiff unrhyw gymorth, ad-daliad neu gam unioni arall a roddwyd eisoes gan Aelodau'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd i Ddefnyddwyr eu hystyried. Er enghraifft, gwybodaeth, cymorth i ailgynllunio teithiau ymlaen, trafnidiaeth amgen, llety dros nos, lluniaeth a ddarparwyd yn ddi-dâl ac ati.

3.5 Bydd yr holl Benderfyniadau yn seiliedig ar egwyddorion cyfiawnder naturiol a thegwch moesol, a bydd yr Ombwdsmon yn gwneud Penderfyniad ar sail yr hyn sy'n deg a rhesymol o dan holl amgylchiadau'r Anghydfod.

3.6 Caiff asesiad ei wneud gan yr Ombwdsmon i benderfynu a yw'r hawliad yn Anghydfod Wacsaw neu'n Anghydfod Blinderus, a rhoddir gwybod i'r parhŷon ar y cam Datrysiaid Syml. Gallai'r Ombwdsmon wrthod ymdrin ag Anghydfod Wacsaw. Caiff y teilyngdod ei asesu, a chaiff penderfyniad ei wneud ynghylch a fyddai ymchwilio i'r hawliad yn anghymesur â difrifoldeb y materion y cwynir amdanynt. Bydd yr Ombwdsmon yn gwrthod derbyn Anghydfod Blinderus.

4 TROSOLWGW O BROSES DULL AMGEN O DDATRYN ANGHYDFODAU'R RHEILFFYRDD

- 4.1 Os yw'r Ombudsmon yn derbyn yr Anghydfod fel un sydd 'mewn cwmpas' fel y disgrifiwyd yn Adran 5, gofynnir am dystiolaeth gan y partïon i gefnogi eu safbwyntiau.
- 4.2 Caiff penderfyniadau eu gwneud ar sail baich sifil y dystiolaeth, hynny yw ar 'gydbwysedd tebygolrwydd', gan ystyried y wybodaeth a gyflwynwyd. Golyga hyn y caiff hawliad un parti ei ystyried yn fwy tebygol na'r llall, ar sail y dystiolaeth a gyflwynwyd.
- 4.3 Mae'r rhestr isod, heb fod yn gynhwysfawr, yn cynnwys amlinelliad o'r mathau o gamau unioni y gall yr Ombudsmon eu hystyried:
- esboniad;
 - cydnabyddiaeth bod problem yn/wedi bodoli;
 - ymddiheuriad;
 - camau i'w cymryd ynghylch tocyn neu docynnau os yn bosibl – gan ddibynnu ar delerau'r cynnyrch dan sylw, gallai hyn gynnwys dyroddi tocyn newydd ar gyfer teithio ar ddiwrnod arall;
 - ad-daliad;
 - teithio'n ddi-dâl;
 - arwydd o ymddiheuriad (megis blodau neu dalebau siopa); a/neu iawndal.

4.4 Mae'r tabl isod yn cynnwys rhestr, heb fod yn gynhwysfawr, o'r mathau o dystiolaeth y gall y partiön eu rhoi gerbron:

Tystiolaeth y gallai'r Defnyddiwr ei rhoi gerbron	Tystiolaeth y gallai Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd ei chyflwyno
<ul style="list-style-type: none"> • Prawf o bryniant • Unrhyw docynnau neu gardiau Rheilffordd a ddelir gan y Defnyddiwr sy'n berthnasol i'r Anghydfod • Derbynebaw os yn hawlio treuliau yr aed iddynt • Dyddiadau ac amserau teithio/yn yr orsaf • Llwybrau amgen/camau a gymerwyd i liniaru'r sefyllfa • Ffotograffau • Sgrinluniau • Sut mae'r Defnyddiwr yn credu bod yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd wedi torri Trefniadau'r Diwydiant neu sail gyfreithiol yr hawliad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cadarnhad o fersiwn cyfredol y Siarter • Camau a gymerwyd o dan 'Ad-dalu Oedi' neu addewidion eraill y Siarter • Cynigion a wnaed cyn y broses gyfryngu • Lluniau system deledu cylch cyfyng • Datganiadau gan Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd • Data o glwydi tocynnau awtomatig neu systemau cerdyn clyfar • Sut mae'r Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd yn credu iddo gydymffurfio â Threfniadau'r Diwydiant neu'r Ddeddfwriaeth Defnyddwyr berthnasol • Y rhesymau dros y tarfu
O'r ddwy ochr	
<ul style="list-style-type: none"> • Datganiadau tystion • Llythyr methiant i gytuno /dyddiad y gŵyn gyntaf • Cynllunydd y Daith • Cofnodion o Gymorth a Archebwyd Ymlaen Llaw • Unrhyw dystiolaeth arall a ystyrir yn berthnasol gan y partiön neu'r Ombudsman • Gohebiaeth – gan gynnwys camau a gymerwyd/cynigion a wnaed er mwyn datrys y sefyllfa 	

5 ANGHYDFODAU MEWN CWMPAS

- 5.1 I fod yn gymwys i'r Ombwdsmon ei ystyried, rhaid i Anghydfod fod 'mewn cwmpas'. Golyga hyn fod yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd wedi methu â darparu ei wasanaeth yn unol â Threfniadau'r Diwydiant a/neu â gofal a sgiliau rhesymol yn unol â'r rhwymedigaethau o dan y Ddeddfwriaeth Defnyddwyr.
- 5.2 Rhaid i'r Defnyddiwr fod wedi rhoi cyfle i'r Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd ddatrys y gŵyn, a naill ai fod wedi cael Llythyr Methiant i Gytuno neu wedi methu â chytuno â'r Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd cyn pen 40 o ddyddiau gwaith ar ôl dyddiad derbyn y gŵyn gan yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd.
- 5.3 Bydd anghydfodau ynghylch gwasanaethau sy'n ymwneud yn uniongyrchol â'r Defnyddiwr a allanolwyd gan yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd, y bydd yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd yn atebol amdanynt, yn gymwys i gael eu hystyried.
- 5.4 Mae Anghydfodau Mewn Cwmpas wedi'u nodi yn nogfen Rheolau Gwasanaethau a Meini Prawf Cymhwysedd Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd, y dylid ei chyd-ddarllen â'r ddogfen hon.
- 5.5 **Achosion o fewn rheolaeth y diwydiant rheilffyrdd a thu hwnt, neu tu hwnt yn rhannol, i reolaeth yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd**

Cydnabyddir:

- gallai mathau penodol o Anghydfod ymwneud â ffactorau sydd tu hwnt, neu tu hwnt yn rhannol, i reolaeth Aelodau'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd (mewn achosion lle mae'r Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd yn gwmni sy'n gweithredu gwasanaeth rheilffordd i deithwyr o dan fasnachfaint a ddyfarnwyd gan y Cyfarwyddwr Rhoi Masnachfaint Rheilffordd i Deithwyr, yn unol ag Adran 23 o Ddeddf Rheilffyrdd 1993) ond deillio o wir achos y gellir ei briodoli i Network Rail neu gorff arall y diwydiant rheilffyrdd (megis cwmni cludo nwyddau neu gwmni cerbydau rheilffordd); efallai nad yw'r Anghydfodau hyn felly tu hwnt i reolaeth y diwydiant rheilffyrdd yn gyfan gwbl fel y cyfeirir ato yn Amodau Teithio'r Rheilffyrdd Cenedlaethol ac efallai eu bod felly'n Anghydfodau Mewn Cwmpas;
- os yw effaith yr Anghydfodau'n golygu na all Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd ddarparu ei wasanaethau'n unol â Threfniadau'r Diwydiant, mae'n bosibl bod yr Aelod o'r Cynllun yn gyfrifol am eu datrys.

O dan amodau o'r fath felly, bydd yr Ombwdsmon:

- efallai'n ystyried yr Anghydfod yn fethiant gan y diwydiant rheilffyrdd i ddarparu'r gwasanaethau i'r Defnyddiwr â gofal a sgiliau rhesymol ac efallai'n gwneud dyfarniad a allai gynnwys elfen o amser a thrafferth;
- yn rhoi gwybod i'r Defnyddiwr bod dyfarniad yn cael ei wneud yn erbyn yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd ar ran y diwydiant rheilffyrdd; ac
- wrth gau'r achos, gymaint ag y bo'n bosibl yn rhesymol, yn cofnodi lle mae Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd wedi dod â'r mater i ben ar ran y diwydiant rheilffyrdd.

Mae hon yn rhestr, heb fod yn gynhwysfawr, o enghreifftiau o Anghydfodau a allai gael eu cynnwys yn y categori uchod: gwaith peiranyddol sy'n gor-redeg; y seilwaith craidd yn methu; cyhoeddi gwybodaeth amserlennu yn hwyr; rheoli, mewn ffordd annerbyniol o wael, digwyddiadau cwbl tu hwnt i reolaeth neu ddylanwad yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd; difrod i'r seilwaith oherwydd symudiadau cerbydau trên heb fod dan reolaeth yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd.

6 EITHRIADAU PENODOL

6.1 Ni ellir defnyddio Gwasanaeth Cynllun y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd i benderfynu ar Anghydfodau sydd wedi'u cynnwys yn un neu fwy o'r categorïau canlynol:

- Anghydfodau ynghylch materion preswyl a/neu ochr y llinell;
- Anghydfodau lle mae rhyw fath o achos dan gyfraith sifil neu droseddol eisoes yn mynd rhagddo;
- Anghydfodau sy'n ymwneud â'r heddlu a/neu lle mae erlyniad troseddol (gan gynnwys erlyniad o dan Is-ddeddfau'r Rheilffordd) yn cael, neu wedi cael, ei glywed yn y Llys;
- Anghydfodau sy'n ymwneud â chanlyniad achos disgyblu staff sy'n mynd rhagddo;
- Anghydfodau yn seiliedig ar bolisi cyhoeddus (gan gynnwys prosiectau rheilffordd yn y dyfodol ac ymgynghoriadau'n ymwneud â phrosiectau rheilffordd yn y dyfodol), strwythur y diwydiant, preifateiddio neu'r tebyg;
- Anghydfodau ynghylch y rhesymau dros weithredu diwydiannol;
- Anghydfodau Blinderus;
- Anghydfodau sy'n rhan o gylch gwaith y Cyrff Apeliadau Statudol yn unig, neu gyrff eraill megis Cofrestrydd y Cytundeb Dyrannu a Thrin Hawliadau, corff apeliadau parcio (fel bo'n briodol) neu gyrff eraill;
- Anghydfodau'n perthyn i ffactorau sydd yn gyfan gwbl y tu hwnt i reolaeth y diwydiant rheilffyrdd fel y cyfeirir atynt yn Amodau Teithio'r Rheilffyrdd Cenedlaethol (megis tresmasu, marwolaethau neu

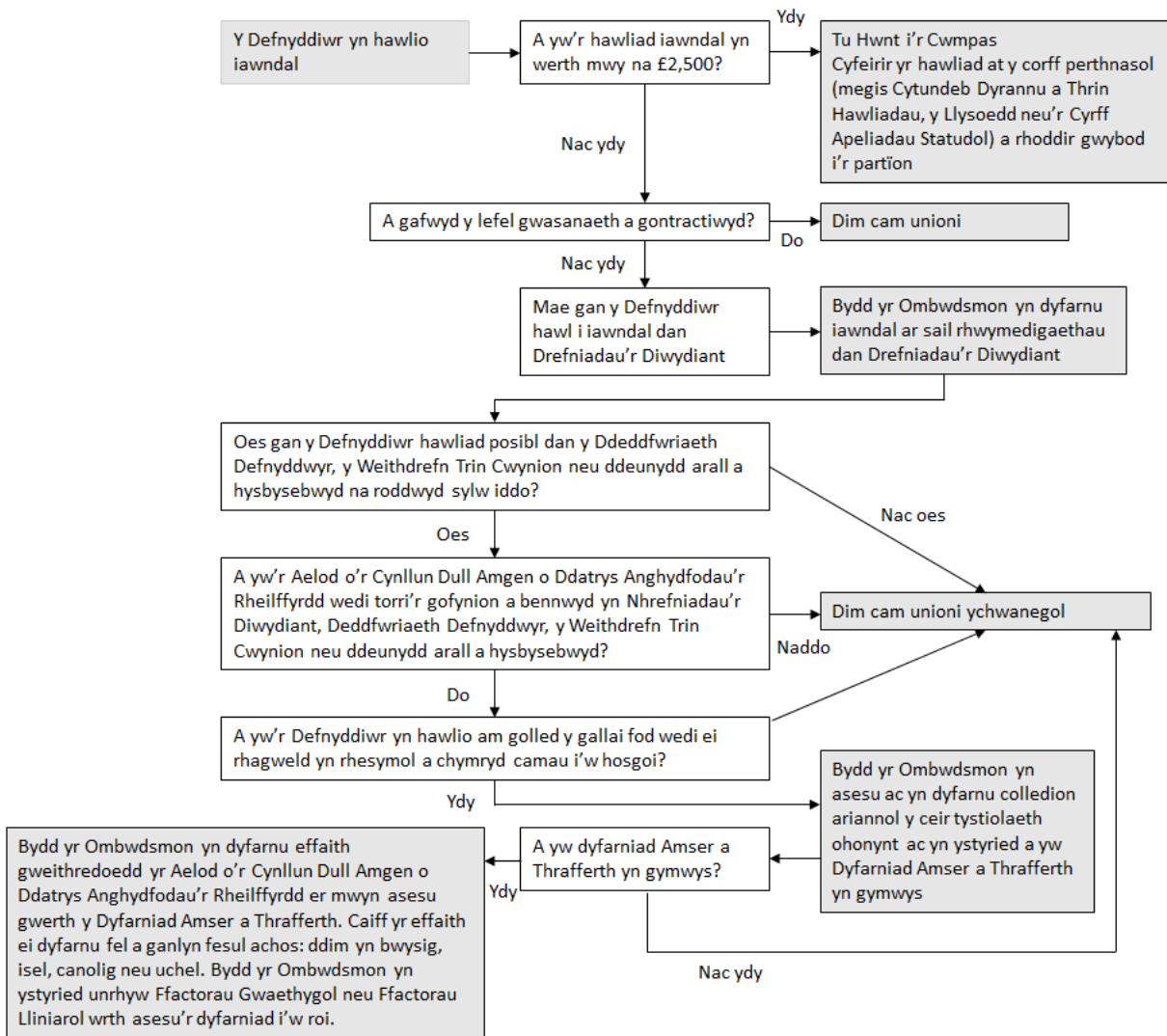
ddigwyddiadau eraill oherwydd *force majeure*) heblaw fel a ddarperir gan y gyfraith (h.y. lle na ellir cyfyngu ar atebolrwydd, na'i eithrio);

- Anghydfodau nad ydynt yn bodloni'r Meini Prawf Cymhwysedd;
- Anghydfodau sy'n rhagfarnu prosesau gorfodi is-ddeddfau, apeliadau parcio a'r weithred o roi hysbysiadau parcio neu osod taliadau cosb;
- Anghydfodau lle mae'r swm a hawliwyd fel iawndal yn fwy na'r Uchafswm a Ddyfernir;
- Anghydfodau busnes i fusnes (B2B h.y. rhwng Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd a busnes).

- 6.2 Ni chaiff dyfarniad iawndal fod yn fwy na'r Uchafswm a Ddyfernir. Bydd Anghydfodau lle mae'r Defnyddiwr yn amlwg yn hawlio iawndal gwerth mwy na £2500 o'r cychwyn y tu allan i gwmpas Gwasanaeth Cynllun y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd a chânt eu cyfeirio at y corff perthnasol (megis y Cytundeb Dyrannu a Thrin Hawliadau, y Llysoedd neu'r Cyrff Apeliadau Statudol). Fodd bynnag os, yn ystod ymchwiliad, daw'n amlwg bod yr Anghydfod yn deilwng o ddyfarniad gwerth mwy na £2500, bydd yr Ombwdsmon yn rhoi gwybod i Aelod Cynllun y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd a'r Defnyddiwr. Os na ellir cytuno ar setliad a negodwyd ar ôl hynny, gallai'r Ombwdsmon gyhoeddi Penderfyniad yn cefnogi hawliad y Defnyddiwr yn y Llysoedd.
- 6.3 Nid oes hawl gan Ddefnyddwyr i iawndal am golledion sy'n codi o unrhyw drefniadau busnes megis colli cyfle neu golli enillion, treuliau cyfreithiol a'r amser a gymerwyd i reoli eu cwyn.
- 6.4 Os yw'r Anghydfod yn ymwneud â rhywbeth nad yw wedi'i gynnwys yn Rheolau Gwasanaeth Cynllun y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd, neu'n codi mater cyfreithiol cymhleth, bydd yr Ombwdsmon yn penderfynu ar raddau ei gymhwystra fesul achos.

7 DULL YR OMBWDSMON O ASESU IAWNDAL

Mae'r diagram canlynol yn nodi dull yr Ombwdsmon o asesu iawndal, y gellid ei ddyfarnu ochr yn ochr â chamau unioni eraill sy'n gymwys.



- 7.1 Mae gan ddefnyddwyr hawl i hawlio colledion i'r graddau mae'r gyfraith yn darparu ar gyfer hynny.
- 7.2 Bydd yr Ombwdsmon yn dyfarnu effaith wrthrychol methiant yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd ar sail asesiad o'r hyn sy'n deg a chymesur gan ystyried natur a maint y gŵyn, a yw'r anawsterau yn unigol neu'n cael eu hailadrodd yn achos y Defnyddiwr hwnnw, yr effaith ar y Defnyddiwr, cyflymder ac ansawdd ymateb yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd (fel sy'n rhesymol o ystyried amserau ymateb yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd a nodir yn ei gytundeb masnachfaint / contract teithwyr ar y rheilffyrdd, neu rywle arall (megis rhwymedigaethau rheoleiddiol perthnasol)) a'r camau a gymerwyd gan y Defnyddiwr i leihau'r effaith a gafwyd arno gymaint â phosibl.
- 7.3 Caiff dyfarniadau eu rhoi fesul Defnyddiwr a chan ystyried amgylchiadau unigryw ei Anghydfod a'r gyfraith.

- 7.4 Bydd yr Ombwdsmon yn defnyddio prawf gwrthrychol yn seiliedig ar asesiad o effaith yr Anghydfod ar berson rhesymol neu'r defnyddiwr arferol, heblaw lle mae'r Ddeddfwriaeth Defnyddwyr yn pennu safon wahanol.
- 7.5 Wrth benderfynu ar yr hawl i iawndal, bydd yr Ombwdsmon yn asesu a yw'r Defnyddiwr wedi cael y lefel gwasanaeth sy'n unol â Threfniadau'r Diwydiant. Os nad yw hyn wedi digwydd, bydd yr Ombwdsmon yn asesu'r iawndal a ddarparwyd eisoes dan gynllun Ad-dalu Oedi neu drefn iawndal arall, ynghyd ag unrhyw arwyddion neu ymddiheuriadau mae'r Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd wedi'u cynnig.
- 7.6 Os yw'r Ombwdsmon yn dal i ystyried na chafod hawl gyfreithiol y Defnyddiwr ei bodloni, neu nad yw'r Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd wedi cyflawni ei rwymedigaethau o dan Drefniadau'r Diwydiant, bydd yn gwneud dyfarniad sy'n mynd i'r afael â'r diffyg. Gallai hyn gynnwys Dyfarniad Amser a Thrafferth.
- 7.7 Ni chaiff yr Ombwdsmon roi dyfarniadau cosbedigol.
- 7.8 Bydd yr Ombwdsmon yn rhoi Penderfyniad mewn fformat sy'n briodol i'r Defnyddiwr i holl bartïon yr Anghydfod, gan roi crynodeb o'r rhesymau am y penderfyniad, ffynhonnell unrhyw gyngor arbenigol annibynnol a lywiodd y Penderfyniad, swm y dyfarniad a sut cafodd ei gyfiawnhau, erbyn pryd mae'n rhaid i'r Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd roi'r iawndal ar ôl i'r Defnyddiwr dderbyn y Penderfyniad a gofyniad i'r Defnyddiwr dderbyn y Penderfyniad trwy Wasanaeth y Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd cyn pen 20 diwrnod gwaith ar ôl dyddiad cyhoeddi'r Penderfyniad (neu gyfnod hirach mewn Amgylchiadau Personol Eithriadol ar ddisgresiwn yr Ombwdsmon). Bydd y Penderfyniad hefyd yn datgan nad yw'r Defnyddiwr wedi'i rwymo gan y Penderfyniad a bod sianelau eraill yn dal i fod ar agor iddo fynd ar ôl ei hawliad. Fodd bynnag, bydd hefyd yn datgan, os yw'r Defnyddiwr yn derbyn y Penderfyniad, bydd telerau'r Penderfyniad yn setliad llawn a therfynol o'r Anghydfod.
- 7.9 Fel canllaw, caiff dyfarniad Amser a Thrafferth ei wneud gan ddefnyddio'r bandiau canlynol, fel y penderfynwyd eu bod yn gymwys gan yr Ombwdsmon, fesul achos:

		Trafferth Cydnabyddiaeth o'r colledion anariannol a ddioddefwyd gan y Defnyddiwr			
		Ddim yn Bwysig	Isel	Canolig	Uchel
Amser Cydnabyddiaeth o' r amser ychwanegol a dreuliyd gan y Defnyddiwr oherwydd gweithred neu hepgoriad yr Aelod o' r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghyfodau' r Rheilffyrdd	Ddim yn bwysig	Dim dyfarniad £	Hyd at £25	Hyd at £50	Hyd at £500
	Isel	Hyd at £25	Hyd at £50	Hyd at £100	Hyd at £750
	Canolig	Hyd at £50	Hyd at £100	Hyd at £250	Hyd at £1500
	Uchel	Hyd at £500	Hyd at £750	Hyd at £1500	Hyd at £2500
<p>Wrth benderfynu ar achosion ar sail eu rhinweddau unigol, gallai'r Ombwdsmon beidio â defnyddio'r bandiau hyn lle mae hynny'n rhesymol. Mewn achosion o'r fath, caiff y rhesymeg dros wneud hynny ei nodi'n glir.</p> <p>Caiff Ffactorau Gwaethygol a Ffactorau Lliniarol eu cymhwyso o fewn y bandiau. Gallent gynyddu neu leihau dyfarniad.</p>					

7.10 Gallai hawliad o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010 mewn perthynas â niwed i deimladau yn unig fod yn deilwng o'r dyfarniad uchaf posibl mewn rhai amgylchiadau. Bydd yr Ombwdsmon yn ystyried:

- A oedd yn fater untro neu a oedd ymgyrch barhaus o wahaniaethu;
- A oedd yn arbennig o fychanol a pha effaith gafodd ar yr unigolyn;
- A ddefnyddiwyd iaith anghwrtais a dideimlad?
- A ddigwyddodd hyn o flaen pobl eraill?
- A oedd yn cyfeirio at elfennau preifat/personol ar fywyd unigolyn?

7.11 Bydd yr Ombwdsmon yn ystyried y canlynol:

Ffactorau Gwaethgol	Ffactorau Lliniarol	Ymddiheuriad/Arwyddion	Gweithred y Defnyddiwr
<ul style="list-style-type: none"> • Diffyg cymorth a gynlluniwyd (archebwyd) • Diffyg cymorth nas cynlluniwyd (<i>Cyrraedd yn ddirybudd</i>) • Heb ddarparu gwasanaethau a hysbysebwyd, a hynny heb rybudd, yn enwedig os yw'n effeithio ar Ddefnyddiwr sy'n agored i niwed • Heb gydymffurfio â Threfniadau'r Diwydiant • Ymddygiad staff • Methiannau o ran cyfathrebu • Anawsterau diangen wrth ddefnyddio'r weithdrefn gymwys i Ymdrin â Chwynion 	<ul style="list-style-type: none"> • Talwyd iawndal Ad-dalu Oedi yn brydlon (fel sy'n rhesymol gan ystyried amserau ymateb yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd a nodwyd yn ei gytundeb masnachfrait / contractau teithwyr ar y rheilffyrdd, neu rywmedigaethau rheoleiddiol perthnasol) • Wedi ymddiheuro • Gwybodaeth wedi'i rhoi'n brydlon • Cydymffurfio â Threfniadau'r Diwydiant • Darparu cymorth amgen • Cyfathrebu â'r Defnyddiwr • Camau wedi'u cymryd ymlaen llaw i liniaru effaith yr anhawster, er enghraifft posteru gwybodaeth ac amserlenni mewn argyfwng 	<ul style="list-style-type: none"> • Esboniad • Ymddiheuriad – llafar/ysgrifenedig • Ad-daliad • Eitemau am ddim ar drên neu mewn gorsaf • Talebau (yn ogystal ag Ad-dalu Oedi) • Teithio'n ddi-dâl • Blodau neu arwydd arall o ewyllys da 	<ul style="list-style-type: none"> • A wnaeth y Defnyddiwr gydymffurfio â'i rywmedigaethau o dan y contract? • A yw'r Defnyddiwr wedi cael iawndal drwy fforwm arall? • A wnaeth y Defnyddiwr gymryd camau i liniaru ei golledion h.y. teithio ar hyd llwybr amgen er mwyn lleihau'r anghyfleustra? • A wnaeth y Defnyddiwr gŵyn sy'n Anghydfod Wacsaw neu'n Anghydfod Blinderus?

Y Math o Wasanaeth:

Caiff natur y gwasanaeth a'r amodau sy'n gymwys eu hystyried gan yr Ombwdsmon.

Er enghraifft: Bydd Defnyddiwr sy'n methu â chysgu ar wasanaeth cysgu am fod yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd wedi neilltuo'r gwely a archebwyd ymlaen llaw i rywun arall hefyd yn dioddef lefel wahanol o anghyfleustra a bydd ei ddisgwyliad cychwynnol o safonau'r gwasanaeth yn wahanol, o'i gymharu â Defnyddiwr sy'n methu â dod o hyd i sedd ar wasanaeth 20-munud i gymudwyr.

Rhestr Termau

Amserlen a Hysbysebwyd	Unrhyw amserlen, gan gynnwys unrhyw amserlen brys neu dros dro a gyhoeddwyd gan yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd hyd at 10pm ar y noson cyn y diwrnod teithio.
Ffactor Gwaethybol	Gweithred neu hepgoriad gan yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd sy'n cynyddu difrifoldeb yr amgylchiadau a'u heffaith ar y Defnyddiwr.
Ffactor Lliniarol	Y weithred a gymerwyd gan yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd i leihau difrifoldeb yr amgylchiadau a'u heffaith ar y Defnyddiwr.
Siarter	Siarteri Teithwyr holl Aelodau'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd sy'n cynnwys y telerau mae'r Defnyddiwr yn teithio o danynt.
Cyfraith Gyffredin	Penderfyniadau a wnaed gan Lys neu dribiwnlys tebyg sy'n creu cynsail y bydd yr Ombudsmon yn edrych arno i gael arweiniad.
Gweithdrefn Trin Cwynion	Y weithdrefn trin cwynion a gyhoeddwyd gan Aelod unigol y Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd.
Defnyddiwr	Unigolyn a deithiodd, neu a geisiodd deithio ar Wasanaeth Rheilffordd Rheolaidd, ac a brynodd docyn (neu y prynwyd tocyn ar ei ran), neu a geisiodd brynu tocyn, ar gyfer y daith honno.
Deddfwriaeth Defnyddwyr	Deddf Hawliau Defnyddwyr 2015, Rheoliadau Contractau Defnyddwyr (Gwybodaeth, Canslo a Thaliadau Ychwanegol) 2013; Deddf Cydraddoldeb 2010; Rheoliadau Diogelu Defnyddwyr rhag Masnachu Annheg 2008, Rheoliadau Masnach Electronig (Cyfarwyddeb CE) 2002 ac unrhyw ddeddfwriaeth, rheoliad neu offeryn statudol arall y gellid deddfu arnynt o dro i dro ac a fyddai'n rhoi hawliau i'r Defnyddiwr a rhwymedigaethau ar yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd sy'n gymwys i ddarpariaeth gwasanaeth yr Aelod o'r Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd ar yr adeg y sbardunwyd yr Anghydfod gwreiddiol.
Defnyddiwr â Llai o Symudedd	Defnyddiwr â nam corfforol, meddyliol, gwybodus neu synhwyrdd, parhaus neu dros dro a allai, o ryngweithio â rhwystrau gwahanol, ei atal rhag defnyddio trafndiaeth yn llawn ac effeithiol ac ar sail gyfartal â theithwyr eraill, neu y mae ei symudedd wrth ddefnyddio trafndiaeth wedi'i leihau oherwydd ei oed.
Llythyr methiant i gytuno	Y llythyr a anfonir gan yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd at Ddefnyddiwr pan gred yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd ei fod wedi dihybyddu pob posibilrwydd o ddatrys anghydfod ac nad yw unrhyw gynnydd yn bosibl. Bydd y llythyr yn datgan nad oes modd i'r Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd wneud unrhyw beth arall a dyma ei benderfyniad terfynol. Bydd hefyd yn cyfeirio'r Defnyddiwr at Ddull Amgen o Ddatrys Anghydfod.
Penderfyniad	Penderfyniad gan yr Ombudsmon ar ganlyniad teg Anghydfod Mewn Cwmpas sy'n rhwymol ar Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd.

Anghydfod	Unrhyw gŵyn lle cafodd Defnyddiwr (yn ei farn ef/hi) ymateb anfoddhaol gan yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd yr hoffai wneud cais, neu mae cais wedi cael ei wneud, i'r Ombwdsmon yn ei gylch, yn unol â Phroses Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd
Polisi Teithio Hygyrch	Y Polisi Teithio Hygyrch a gyhoeddwyd gan bob Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd sy'n nodi'r ffordd y bydd yn cynorthwyo Defnyddwyr sydd ag anabledau i ddefnyddio ei wasanaethau.
Meini Prawf Cymhwysedd	Yr amodau y mae'n rhaid i'r Defnyddiwr eu bodloni er mwyn gwneud hawliad i'r Ombwdsmon. Maent wedi'u nodi yn Rheolau Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd.
Amgylchiadau Personol Eithriadol	Digwyddiadau arwyddocaol ym mywyd y Defnyddiwr, y mae tystiolaeth ar gael ar eu cyfer (gan gynnwys profedigaeth, salwch difrifol ac arhosiad mewn ysbyty) neu drefniadau blaenorol (gan gynnwys lle caiff y Dyfarniad ei gyhoeddi pan nad yw'r Defnyddiwr yn ei fan preswlio neu lle mae amgylchiadau sy'n ymwneud â hygyrchedd) sy'n atal y Defnyddiwr rhag gallu cydymffurfio ag amserau ymateb Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd a fandadwyd yn y Meini Prawf Cymhwysedd.
Anghydfod Wacsaw	Cwyn yr ystyrir nad oes ganddi ddiben neu werth difrifol.
Trefniadau'r Diwydiant	<p>a) lle mae'r Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd yn Gwmni Trên, telerau datganedig y contract rhwng yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd a'r Defnyddiwr fel y'u nodir yn Amodau Teithio'r Rheilffyrdd Cenedlaethol, a lle bo'n gymwys, y Siarteri. Hefyd, ac i'r graddau y bônt yn sail i'r contract, gallai'r darpariaethau canlynol fod yn berthnasol wrth benderfynu ar atebolrwydd contractiol: y Cytundeb Tocynnu a Setlo (a wnaed rhwng y Cwmni Trên a enwyd yn yr Atodlen i'r Cytundeb hwnnw dyddiedig 23 Gorffennaf 1995 ac fel y'i diwygiwyd o dro i dro), Polisi Teithio Hygyrch yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd, Gweithdrefn Trin Cwynion yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd, Cod Ymarfer Cwynion y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd a Chod Ymarfer lawndal am Oedi, ac unrhyw delerau ac amodau cymwys eraill sy'n rhan o'r contract rhwng yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd a'r Defnyddiwr. Fersiynau'r polisiau uchod sydd ar waith adeg y daith neu pan brynwyd y tocyn fydd yn gymwys;</p> <p>b) lle nad yw'r Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd yn Gwmni Trên (er enghraifft, trydydd parti sy'n gwerthu tocynnau trên), caiff y dogfennau sy'n pennu ei ddyletswyddau eu canfod wrth iddo ddechrau defnyddio Gwasanaeth Cynllun y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd a'u defnyddio gan yr Ombwdsmon i ddyfarnu ar Anghydfodau Mewn Cwmpas;</p>

Anghydfod mewn Cwmpas	Anghydfod y derbyniwyd ei fod 'yng nghwmpas' Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd yn unol ag Adran 5.
Uchafswm Dyfarniad	Uchafswm o £2,500 a ddyfernir i barti Defnyddiwr mewn Anghydfod Mewn Cwmpas fel dyfarniad iawndal.
Setliad a negodwyd	Lle mae'r partiön mewn Anghydfod wedi cytuno ar ddatrysiad cyd-derbyniol i'r achos, yn annibynnol ar yr Ombwdsmon.
Amodau Teithio'r Rheilffyrdd Cenedlaethol	Amodau Teithio'r Rheilffyrdd Cenedlaethol sy'n nodi'r hawliau a dyletswyddau wrth deithio ynghyd â'r gofynion sylfaenol y dylai Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd eu bodloni.
Ombwdsmon	Darparwr Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd, a benodir gan y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd o dro i dro.
Cwmni trê	Unrhyw gwmni sy'n rhedeg trenau i deithwyr ac sydd wedi llofnodi'r Cytundeb Tocynnu a Setlo a wnaed rhwng y Cwmnïau Trê a enwyd yn yr Atodlen i'r Cytundeb hwnnw dyddiedig 23 Gorffennaf 1995 fel y'i diwygiwyd o dro i dro.
Proses Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd	Y broses ar gyfer ymdrin ag Anghydfodau o dan Reolau Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd
Aelod Cynllun y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd	Pob cwmni trê, Network Rail Infrastructure Limited (mewn perthynas â'r gwasanaethau a ddarperir yn uniongyrchol i Ddefnyddwyr yn y gorsafoedd a reolir ganddo), Train Information Services Limited (y corff sy'n gyfrifol am Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol) ac unrhyw sefydliad arall yn y diwydiant rheilffyrdd sy'n cyfranogi yng Ngwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd
Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd	Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau nid-er-elw ar gyfer y diwydiant rheilffyrdd sy'n cynnig i Ddefnyddwyr ac Aelodau Cynllun y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd ffordd wahanol o ddatrys Anghydfod, a ddarparwyd gan yr Ombwdsmon, sy'n ddi-dâl ac yn osgoi achos llys.
Rheolau Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd	Rheolau a meini prawf cymhwysedd Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd. Bydd copi ar gael i bob Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd.
Datrysiad Syml	Cam yn y broses Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd sy'n rhoi cyfle i'r Ombwdsmon ddatrys mater yn gyflym pan fo'n amlwg: <ul style="list-style-type: none"> (a) y cafwyd gwall gweinyddol (megis anfon gohebiaeth i'r cyfeiriad anghywir neu heb gynnwys taleb iawndal mewn llythyr yn ddamweiniol); neu (b) fod sail yr Anghydfod Mewn Cwmpas yn cyd-fynd ag Anghydfodau Mewn Cwmpas a setlwyd yn flaenorol i'r Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd sy'n destun yr Anghydfod Mewn Cwmpas, felly mae'r canlyniad eisoes wedi'i ddeall gan yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd a'r Ombwdsmon; neu (c) fod yr Ombwdsmon yn cytuno ar setliad a negodwyd cyn pen y cyfnod 10 diwrnod gwaith sydd gan yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd i ddychwelyd y ffeil achos at yr Ombwdsmon; neu

	(d)gellir datrys yr Anghydfod Mewn Cwmpas heb gyfryngu neu ddyfarnu gan fod sail penderfyniad o blaid yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd neu o blaid y Defnyddiwr yn amlwg o gymhwyso Rheolau Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd.
Cyrff Apeliadau Statudol	Transport Focus a London TravelWatch.
Dyfarniad Amser a Thrafferth	lawndal am yr amser a dreuliwyd a'r drafferth yr aed iddi yn rhesymol gan y Defnyddiwr o ganlyniad i'r Anghydfod.
Anghydfod Blinderus	Anghydfod lle mae'n amlwg bod y Defnyddiwr yn gwneud cwyn, neu'n dilyn Anghydfod yn gyson, heb deilyngdod gyda'r nod unswydd o achosi anghyfleustra neu aflonyddwch neu greu costau i Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd a/neu'r Ombwdsmon.