The Rail Ombudsman

Rheolau a Meini Prawf Cymhwysedd Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd

November 2023

Rheolau a Meini Prawf Cymhwysedd
Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys
Anghydfodau'r Rheilffyrdd

1. CWMPAS

Mae'r ddogfen hon yn cynnwys y canlynol:

1.1. Rhan A: Rheolau Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd;

1.2. Rhan B: Meini prawf cymhwysedd.

2. DIFFINIADAU

Yn y ddogfen hon, bydd y diffiniadau canlynol yn gymwys:

"Wedi'i dderbyn"	yn cyfeirio at Benderfyniad yn cael ei dderbyn gan Ddefnyddiwr yn unol â Pharagraff 8.14.5 o Ran A;
"Dyfarniad"	y broses a ddefnyddir, lle bo Datrysiad Syml a Chyfryngu wedi methu â chyrraedd cytundeb rhwng yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd a'r Defnyddiwr, gwasanaeth dyfarnu'r Ombwdsmon (sy'n cynnwys gweithwyr proffesiynol â chymwysterau addas) fydd yn penderfynu ar achosion rhwng Defnyddwyr ac Aelodau'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd;
"Llythyr Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd"	Y llythyron ynghylch cyfeirio at Ddull Amgen o Ddatrys Anghydfodau, y cyfeiriwyd ato gan God Ymarfer Cwynion y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd.
"A hysbysebwyd"	y gwasanaeth neu'r cyfleusterau fel y'u disgrifiwyd gan yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd pan brynodd y Defnyddiwr ei docyn, neu pan geisiodd ei brynu;
"Amserlen a hysbysebwyd"	unrhyw amserlen, gan gynnwys unrhyw amserlen byrdymor neu dros dro a gyhoeddir ar Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol gan Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd hyd at 10pm ar y diwrnod cyn teithio;
"Cais"	cyflwyno cais gan Ddefnyddiwr sy'n bodloni'r Meini Prawf derbyn a'r meini prawf Cymhwysedd;
"Digwyddiad trychinebus"	unrhyw ddigwyddiad (megis cwymp twnnel neu orfod cau rhan o'r rhwydwaith oherwydd ymosodiad gan derfysgwyr, llifogydd neu dirlithriadau) na ellir ei ddatrys cyn pen un Diwrnod Gwaith sy'n atal Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd rhag darparu'r rhan fwyaf o'i wasanaethau a hysbysebwyd, neu bob un ohonynt, ar ran o'i rwydwaith, neu ei rwydwaith cyfan;
"Siarteri"	siarteri Teithwyr pob Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd sy'n cynnwys y telerau mae'r Defnyddiwr yn teithio o danynt;

“Prif Ombwdsmon”	y Prif Ombwdsmon a benodwyd gan yr Ombwdsmon fel rhan o ofynion llywodraethu Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau’r Rheilffyrdd;
“**Fframwaith Iawndal**”	y fframwaith iawndal yng nghyd-destun rhwymedigaethau contractiol Aelodau o Gynllun y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau’r Rheilffyrdd sy’n pennu’r dull o ymdrin â materion lle aeth Defnyddiwr i golled uniongyrchol oherwydd Anghydfod Mewn Cwmpas, ond hefyd ar gyfer Penderfyniadau sy’n ymwneud â Dyfarniadau Amser a Thrafferth.
“Datrysiad Cymhleth”	cam yn y broses Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau’r Rheilffyrdd lle dihysbyddwyd y cyfleoedd i gael Datrysiad Syml, ac mae’n rhaid i'r Ombwdsmon ddefnyddio Cyfryngu, a lle bo’n gymwys Dyfarnu i ddatrys Anghydfod Mewn Cwmpas.
“Defnyddiwr”	unigolyn a deithiodd, neu a geisiodd deithio ar Wasanaeth Rheilffyrdd a Amserlennir, ac a brynodd docyn (neu cafodd tocyn ei brynu 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 ei weithredu o dro i dro 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 Cynllun Dull Amgen ar yr adeg y sbardunwyd yr Anghydfod gwreiddiol;
“Defnyddiwr â Llai o Symudedd”	defnyddiwr â nam corfforol, meddyliol, gwybodus neu synhwyraidd, parhaus neu dros dro a allai, o ryngweithio â rhwystrau gwahanol, ei atal rhag defnyddio trafnidiaeth yn llawn ac effeithiol ac ar sail gyfartal â theithwyr eraill, neu y mae ei symudedd wrth ddefnyddio trafnidiaeth wedi’i leihau oherwydd ei oed;
“Deddfwriaeth Diogelu Data”	(1) Deddf Diogelu Data Act 2018, GDPR y DU ac unrhyw ddeddfau gweithredu, rheoliadau a deddfwriaeth eilaidd cenedlaethol, fel y’u diwygiwyd neu y’u diweddarwyd o dro i dro, yn y DU a (2) unrhyw ddeddfwriaeth olynol i’r GDPR neu Ddeddf Diogelu Data 2018 a’r holl ddeddfau a rheoliadau cymwys sy’n ymwneud â phrosesu data personol a phreifatrwydd, gan gynnwys lle bo’n gymwys y canllawiau a chodau ymarfer a gyhoeddir gan y Comisiynydd Gwybodaeth neu awdurdod arolygu perthnasol arall;

“Llythyr methiant i gytuno”	y llythyr a anfonir gan 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 dihysbyddu pob posibilrwydd o ddatrys Anghydfod ac nad yw unrhyw gynnydd yn bosibl. Ymysg pethau eraill, 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 Wasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau’r Rheilffyrdd;
“Penderfyniad”	penderfyniad gan yr Ombwdsmon 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 Aelod o’r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau’r Rheilffyrdd yr hoffai wneud cais, neu mae cais wedi cael ei wneud, i Wasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau’r Rheilffyrdd yn ei gylch, yn unol â Phroses Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau’r Rheilffyrdd ;
“Meini Prawf Cymhwysedd”	y meini prawf cymhwysedd ar gyfer Anghydfodau i’w hystyried o dan Wasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau’r Rheilffyrdd a nodir yn Rhan B;
“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 preswylio 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”	Anghydfod nad oes ganddo ddiben neu werth difrifol. Gall fod yn ddibwys a byddai ymchwilio iddo yn anghymesur â difrifoldeb ei bwnc;

"Trefniadau'r Diwydiant"	(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 Iawndal 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 polisïau uchod sydd ar waith adeg y daith neu pan brynwyd y tocyn fydd yn gymwys; (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 y Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd a'u defnyddio gan yr Ombwdsmon i ddyfarnu ar Anghydfodau Mewn Cwmpas;
"Anghydfod mewn Cwmpas"	anghydfod y derbyniwyd ei fod 'yng nghwmpas' Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd yn unol â Rhan B;
"Gwaith mawr i wella llwybr"	gwaith peirianyddol sy'n ei gwneud yn ofynnol atal gwasanaethau ar ran o'r rhwydwaith rheilffyrdd am gyfnod o wythnos neu fwy;
"Uchafswm Dyfarniad"	mae iddo'r ystyr a roddir ym Mharagraff 9.4 o Ran B;
"Cyfryngu"	y broses lle, gyda chymorth barn annibynnol gan Wasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd, y gellir negodi setliad mewn perthynas ag Anghydfod Mewn Cwmpas y mae'r Defnyddiwr a'r Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd yn cytuno arno;
"Setliad a negodwyd"	lle mae'r partïon mewn Anghydfod wedi cytuno ar ddatrysiad cyd-dderbyniol i'r achos, yn annibynnol ar yr Ombwdsmon.
"Cynrychiolydd enwebedig"	unigolyn a enwebwyd gan y person sy'n codi Anghydfod i weithredu ar ei ran (ac nad yw'n gweithredu ar ran busnes trin hawliadau sy'n helpu pobl a/neu sefydliadau i wneud neu brosesu hawliadau'n ymwneud â theithio ar y rheilffordd);

“Hysbysiad bod yr Anghydfod Mewn Cwmpas”	hysbysiad gwreiddiol y derbyniwyd bod yr Anghydfod yn Anghydfod Mewn Cwmpas gan yr Ombwdsmon yn unol â Pharagraff 6.5 o Ran A;
“Ombwdsmon”	Darparwr Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau’r Rheilffyrdd, a benodir ac a sefydlir gan y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd yn 2023.
“Cwmni trên”	Unrhyw gwmni sy’n rhedeg trenau i deithwyr ac sydd wedi llofnodi’r Cytundeb Tocynnu a Setlo a wnaed rhwng y Cwmnïau Trên a enwyd yn yr Atodlen i’r Cytundeb hwnnw dyddiedig 23 Gorffennaf 1995 fel y’i diwygiwyd o dro i dro;
“Cynlluniwyd”	newidiadau a amserlennwyd ymlaen llaw ac a hysbysebwyd ar yr adeg y prynodd y Defnyddiwr ei docyn;
“Ansawdd Rhyngweithio”	y graddau yr oedd y staff a ryngweithiodd â’r Defnyddiwr wedi gwneud hynny’n gwrtais ac wedi dangos y lefelau sgiliau, gwybodaeth a gofal y gellir eu disgwyl yn rhesymol;
“Proses Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau’r Rheilffyrdd”	y broses ar gyfer ymdrin ag Anghydfodau o dan Wasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau’r Rheilffyrdd fel y’i nodir yn Rheolau Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau’r Rheilffyrdd hyn;
“Aelod o’r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau’r Rheilffyrdd”	cwmni trên, Network Rail Infrastructure Limited (mewn perthynas â’r gwasanaethau a ddarperir yn uniongyrchol i Ddefnyddwyr yn y gorsafoedd a reolir ganddo), 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 a noddir gan y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd sy’n cynnig i Ddefnyddwyr ac Aelodau’r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau’r Rheilffyrdd ffordd wahanol o ddatrys Anghydfod, i’w darparu a’i gweinyddu gan yr Ombwdsmon, sy’n osgoi achos llys.
“Bwrdd Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau’r Rheilffyrdd”	y bwrdd sy’n gyfrifol am reoli gweithredol Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau’r Rheilffyrdd a fydd yn cynnwys mwyafrif o gyfarwyddwyr anweithredol annibynnol ac yn cael ei gadeirio gan gyfarwyddwr anweithredol annibynnol;
“Gwefan Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau’r Rheilffyrdd”	gwefan yr Ombwdsmon ar gyfer Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau’r Rheilffyrdd y bydd yr Ombwdsmon yn sicrhau mynediad rhwydd at wybodaeth ynghylch y Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau’r Rheilffyrdd drwyddi i Ddefnyddwyr ac Aelodau’r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau’r Rheilffyrdd;
“Gwasanaeth Rheilffordd a amserlennir”	unrhyw wasanaeth rheilffordd a amserlennir ym Mhrydain ac sydd yn Amserlen y Rheilffyrdd Cenedlaethol;

“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: (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 (fel y cyfeirir ato ym Mharagraff 6.3 o Ran A); 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’r Gwasanaeth Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau’r Rheilffyrdd.
“Cyrff Apeliadau Statudol”	Transport Focus a London TravelWatch;
“**Dyfarniad Amser a Thrafferth**”	iawndal am yr amser a dreuliwyd a’r drafferth yr aed iddi yn rhesymol gan y Defnyddiwr o ganlyniad i’r Anghydfod. Caiff yr egwyddorion a ddefnyddiwyd i gyfrifo’r Dyfarniadau Amser a Thrafferth eu nodi yn y Fframwaith Iawndal
“Newidiadau nas cynlluniwyd i wasanaethau”	newidiadau dros dro i’r gwasanaeth a hysbysebwyd (megis dargyfeiriadau, patrymau galw mewn gorsafoedd a newidiwyd, amserau teithiau a newidiwyd a gwasanaethau yn lle trenau) a gyflwynir fel arfer oherwydd tarfu neu amgylchiadau nas rhagwelwyd. Mae’n annhebygol bod y newidiadau hyn yn hysbys neu wedi’u hysbysebu ar yr adeg y prynodd y Defnyddiwr ei docyn;
“Defnyddiwr”	unrhyw berson a awdurdodwyd i ddefnyddio Gwefan Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau’r Rheilffyrdd a/neu Wasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau’r Rheilffyrdd gan gynnwys yr Ombwdsmon, Aelod o Gynllun y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau’r Rheilffyrdd, Defnyddwyr a Chyrff Apeliadau Statudol;

“Anghydfod Blinderus”	anghydfod lle mae’n amlwg bod y Defnyddiwr yn gwneud cwyn, neu’n dilyn Cwyn 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;
“Diwrnod Gwaith”	unrhyw ddiwrnod heblaw dydd Sadwrn, dydd Sul neu ŵyl banc yng Nghymru, Lloegr neu’r Alban.

RHAN A: RHEOLAU CYNLLUN Y DULL AMGEN
O DDATRYS ANGHYDFODAU'R RHEILFFYRDD

1. CYFFREDINOL

1.1. Caiff gweithrediad Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd ei oruchwylio a'i sicrhau gan Fwrdd Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd, sy'n sicrhau annibyniaeth, effeithiolrwydd ac uniondeb Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd. Y Gwasanaeth fydd y pwynt cyswllt cyntaf i Ddefnyddwyr nad ydynt yn fodlon â'r ymateb a gawsant gan Aelod o Gynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd i gŵyn.

1.2. Caiff pob penderfyniad a wneir ar ganlyniad Anghydfodau Mewn Cwmpas ei wneud gan unigolion a hyfforddwyd mewn datrys anghydfodau, hawliau defnyddwyr a phrofiad Defnyddwyr yn y diwydiant rheilffyrdd. Cyflogir yr unigolion hyn gan yr Ombwdsmon ac maent yn annibynnol ar Aelodau'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd.

1.3. Bydd rhestr lawn o holl Aelodau'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd ar gael ar wefan Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd.

1.4. Gall Defnyddwyr ddefnyddio Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd yn ddi-dâl (heblaw am unrhyw gostau ategol yr aed iddynt megis costau postio, ffonio neu'r rhyngrwyd, er y gellir cynnwys y rhain mewn unrhyw Benderfyniad a wneir). Aelodau'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd fydd yn gyfrifol am yr holl ffioedd sy'n deillio o Wasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd ac am ei ariannu.

1.5. Ni ellir gwneud cais i Wasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd ond pan fydd y Defnyddiwr wedi dihysbyddu gweithdrefn gwyno Aelod Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd.

1.6. Mae Penderfyniad a wnaed gan Wasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd yn rhwymol ar Aelod o Gynllun y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd ond os yw'r Defnyddiwr yn cysylltu â Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd i dderbyn y Penderfyniad yn ffurfiol cyn pen 20 diwrnod gwaith ar ôl dyddiad cyhoeddi'r Penderfyniad i'r ddau barti. O dan Amodau Personol Eithriadol, gall yr Ombwdsmon arfer ei ddisgresiwn er mwyn caniatáu cyfnod derbyn hirach, fel y cyfeiriwyd ato ym Mharagraff 8.14.5 o'r Rhan A hon.

1.7. Mae unrhyw Benderfyniad a wnaed yn gymwys dim ond i'r Anghydfod y gwnaed y Penderfyniad yn unol ag ef. Bydd yr Ombwdsmon yn gyson wrth wneud ei Benderfyniadau. Fodd bynnag, caiff pob Anghydfod Mewn Cwmpas ei ddatrys yng ngoleuni'r ffeithiau sy'n berthnasol iddo a'r ffactorau cymwys y cyfeirir atynt ym Mharagraff 8.8 o'r Rhan A hon.

2. CYMHWYSEDD YMGEISIO

2.1. Mae Defnyddiwr yn gymwys i wneud cais i Wasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd.

2.2. Derbynnir ceisiadau i Wasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd

gan Ddefnyddwyr neu eu cynrychiolwyr enwebedig. Os yw Defnyddiwr yn dymuno penodi cynrychiolydd enwebedig i weithredu ar ei ran, rhaid cadarnhau hynny naill ai ganddo ef neu gan ei gynrychiolydd enwebedig wrth gofrestru ei gais i Wasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd. Os yw Defnyddiwr wedi penodi cynrychiolydd enwebedig, ni all y Defnyddiwr wneud cais i'r Gwasanaeth mewn perthynas â'r un Anghydfod gan y bydd yr achos wedi'i drosglwyddo i'r cynrychiolydd enwebedig. Dim ond un cais y gellir ei wneud ar gyfer pob Anghydfod.

2.3. Gellir derbyn ceisiadau gan unrhyw Ddefnyddiwr sy'n 16 oed neu'n hŷn ar y dyddiad y gwneir y cais. Rhaid i Ddefnyddwyr 15 oed neu iau gael eu cynrychioli gan riant, gwarcheidwad neu gynrychiolydd enwebedig sydd dros 16 oed ar y dyddiad y gwneir y cais.

2.4. Derbynnir ceisiadau gan grwpiau o bobl sy'n hysbys i'w gilydd, sy'n teithio gyda'i gilydd ac sy'n rhan o Anghydfod (e.e. grŵp teuluol ar drip neu gydweithwyr ar drip busnes).

2.5. Nid yw'r Ombwdsmon yn gallu derbyn cyd-achosion, hynny yw cais a wneir ar ran pobl nad ydynt yn perthyn i'w gilydd ar deithiau heb fod yn gysylltiedig (hyd yn oed os ydynt yn teithio ar yr un trên) sy'n hawlio am yr un broblem.

2.6. Gall Defnyddwyr ymgeisio i Wasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd mewn perthynas â digwyddiad a ddigwyddodd ar neu ar ôl 26 Tachwedd 2018 fel a ganlyn:

2.6.1. hyd at 12 mis ar ôl derbyn llythyr Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau gan yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd a/neu mae'r Defnyddiwr wedi bodloni'r gofynion a geir yng Nghymal 4 isod mewn ffordd arall;

2.6.2. gall yr Ombwdsmon dderbyn Anghydfodau fwy na 12 mis ar ôl llythyr Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau gan yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd:

2.6.2.1. mewn Amgylchiadau Personol Eithriadol; neu

2.6.2.2. lle mae masnachfraint wedi newid ac mae'r Anghydfod yn ymwneud â deiliad blaenorol y fasnachfraint er mwyn cael data perthnasol lle y cytunwyd â'r deiliad masnachfraint newydd.

2.7. Rhaid bod y Defnyddiwr wedi rhoi i'r Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd gyfle i ddatrys y gŵyn a naill ai wedi derbyn 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 Ddiwrnodau Gwaith ar ôl y dyddiad pan dderbyniwyd y gŵyn gan yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd. Os yw'r Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd wedi methu â datrys y gŵyn cyn pen 40 o Ddiwrnodau Gwaith oherwydd nad yw'r Defnyddiwr wedi ateb o fewn amserlen briodol i ofynion rhesymol yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd am fwy o wybodaeth neu ddogfennaeth, gall yr Ombwdsmon wrthod yr Anghydfod hyd nes y bydd yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd wedi cael yr hyn a ystyria'n gyfle rhesymol i ymateb yn llawn i'r Defnyddiwr.

2.8. Caiff anghydfodau eu hasesu i weld a ydynt yn gymwys i Wasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd yn unol â'r Meini Prawf Cymhwysedd.

2.9. Bydd yr Ombwdsmon yn gwneud ei Benderfyniad ar sail y wybodaeth a gafodd gan y

Defnyddiwr a'r Aelod o Gynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd. Os bydd unrhyw barti'n methu â darparu'r wybodaeth sy'n ofynnol ganddo o fewn yr amserlen a bennwyd, bydd yr Ombwdsmon wedyn yn gwneud ei Benderfyniad gan ddefnyddio'r wybodaeth a gafwyd. Bydd amgylchiadau methiant unrhyw barti i ddarparu gwybodaeth yn llywio'r Penderfyniad hefyd.

3. CWMPAS

3.1. Yr Ombwdsmon sydd â'r pŵer i benderfynu a yw Anghydfod o fewn cwmpas Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd yn unol â Rheolau Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd. Gall Aelod o Gynllun y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd wrthwynebu'r penderfyniad bod Anghydfod o fewn cwmpas Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd (fel y cyfeiriwyd ato ym Mharagraff 7 o'r Rhan A hon) ac mae'r Ombwdsmon yn gorfod ystyried hyn. Fodd bynnag, wedi iddo ei ystyried, bydd penderfyniad yr Ombwdsmon o ran cwmpas yn derfynol.

3.2. Os na fydd Anghydfod yn gymwys ar gyfer Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd, bydd yr Ombwdsmon yn rhoi gwybod i'r Defnyddwyr am y rhesymau am hyn ac yn ei drosglwyddo (lle bo trefniant o'r fath yn bodoli) i'r corff perthnasol sy'n gallu bod o gymorth.

3.3. Nid yw Defnyddwyr yn gallu gwneud cais i Wasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd am fater os ydynt eisoes wedi derbyn setliad gan Aelod o Gynllun y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd mewn perthynas â'r mater hwnnw y dywedodd yr Aelod Gynllun y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd ei fod yn setliad llawn a therfynol o'u hawliad, neu a ddefnyddiodd eiriau gwahanol ag ystyr cyfatebol.

3.4. Nid yw Defnyddwyr yn gallu ailgyflwyno Anghydfodau i Wasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd sydd eisoes wedi'u datrys neu eu gwrthod gan Wasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd oni ddaw tystiolaeth berthnasol newydd i law. Nid yw hyn yn rhwystro Defnyddwyr rhag cyflwyno Anghydfod ynghylch mater gwahanol ar yr un daith na chafodd sylw yn y cyflwyniad gwreiddiol, cyn belled â'u bod eisoes wedi rhoi i'r Aelod o Gynllun y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd gyfle i ddatrys y gŵyn yn unol â Pharagraff 2.7 o'r Rhan A hon.

3.5. Bydd yr Ombwdsmon yn rhannu â chyrff Transport Focus neu London TravelWatch, fewnwelediad mewn perthynas â'r graddau mae Aelod o Gynllun y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd wedi llwyddo i reoli effaith y terfynau hysbys sydd ar gyfleusterau presennol ar drenau a'r effaith a gawsant ar Ddefnyddwyr â Llai o Symudedd ar daith benodol.

4. GWNEUD CAIS I WASANAETH Y DULL AMGEN O DDATRYS ANGHYDFODAU'R RHEILFFYRDD

4.1. I wneud cais i Wasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd, rhaid i'r Defnyddiwr (neu ei gynrychiolydd enwebedig):

4.1.1. gadarnhau ei fod wedi derbyn Llythyr Methiant i Gytuno a rhoi dyddiad a rhif cyfeirnod y llythyr hwnnw; neu

4.1.2. rhoi crynodeb o'i Anghydfod ynghyd â thystiolaeth ei fod wedi gwneud cwyn

ysgrifenedig i Aelod o Gynllun y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd a bod 40 o Ddiwrnodau Gwaith wedi mynd heibio ers dyddiad derbyn y gŵyn gan Aelod o Gynllun y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd heb iddi gael ei datrys. Os nad yw'r Defnyddiwr wedi cadw tystiolaeth, rhaid iddo allu rhoi digon o wybodaeth i alluogi'r Ombwdsmon i benderfynu a godwyd Anghydfod gydag Aelod o Gynllun y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd; bydd yr Aelod o Gynllun y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd yn ceisio cefnogi ceisiadau rhesymol am y wybodaeth hon; a

4.1.3. nodi natur y cam unioni sydd ei angen arno, megis:

4.1.3.1. esboniad neu ymddiheuriad;
4.1.3.2. cam gweithredu mewn perthynas â thocyn;
4.1.3.3. unrhyw gam neu gamau eraill i'w cymryd; a/neu
4.1.3.4. rhyw fath o iawndal neu ad-daliad.

4.2. Nid yw cyfeirio at Wasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd yn dileu dyletswydd y Defnyddiwr i dalu i Aelod o Gynllun y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd unrhyw symiau dyledus, er enghraifft y pris tocyn cymwys am deithiau a wnaethpwyd ond na thalwyd amdanynt.

5. ANGHYDFODAU BLINDERUS A GWACSAW

5.1. Gall yr Ombwdsmon wrthod ymdrin ag Anghydfod Gwacsaw.

5.2. Bydd yr Ombwdsmon yn gwrthod derbyn Anghydfod Blinderus.

6. DERBYN A LLUNIO ACHOS

6.1. Bydd yr Ombwdsmon yn asesu a yw pob Anghydfod a dderbynnir ganddo yn bodloni'r Meini Prawf Cymhwysedd. Os na fydd yn bodloni'r Meini Prawf Cymhwysedd, caiff yr Anghydfod ei gofnodi a rhoddir gwybod i'r Defnyddiwr am y camau nesaf. Caiff Anghydfodau o fewn cwmpas Transport Focus a/neu London TravelWatch neu gyrff eraill megis Cofrestrydd y Cytundeb Dyrannu a Thrin Hawliadau, y corff apeliadau parcio (fel bo'n briodol) neu gyrff eraill eu trosglwyddo i'r sefydliadau hynny yn unol â'r prosesau sy'n berthnasol i'r cyrff hynny ac fel y cytunwyd fel rhan o'r Gwasanaethau Gweithredu. Caiff Anghydfodau o'r fath eu hanfon fel bod y cyrff hynny yn eu derbyn cyn pen 3 Diwrnod Gwaith ar ôl i'r Ombwdsmon dderbyn yr Anghydfod.

6.2. Os yw Anghydfod yn ymwneud â chyfuniad o faterion, y mae rhai ohonynt yng nghwmpas Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd ac eraill yng nghwmpas cyrff eraill, rhaid i'r Ombwdsmon fwrw ymlaen â'r materion sydd yn ei gwmpas a chysylltu â'r cyrff eraill.

6.3. Rhaid i'r Ombwdsmon fabwysiadu rôl y prif bwynt cyswllt i Ddefnyddwyr y mae eu Hanghydfodau yng nghwmpas 2 gorff neu fwy (ond heb fod yng nghwmpas Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd) a cheisio sicrhau y bydd y Defnyddiwr yn derbyn gwybodaeth ddigonol ac yn cael gwasanaeth da gan yr holl gyrff sy'n ymwneud â'r Anghydfod.

6.4. Y dyddiad y caiff Anghydfod ei dderbyn fel Anghydfod Mewn Cwmpas gan yr Ombwdsmon fydd y sylfaen ar gyfer cyfrifo'r holl amserau ymateb dilynol a nodir yn Rheolau Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd hyn.

6.5. Pan fydd Anghydfod wedi'i dderbyn fel Anghydfod Mewn Cwmpas, bydd yr Ombwdsmon yn cysylltu â'r Aelod perthnasol o Gynllun y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd gan ofyn am ei ffeil achos ac esboniad cryno o'r ffordd yr ymdriniodd â'r achos hyd hynny. Bydd hyn yn hysbysiad bod yr Ombwdsmon wedi derbyn yr Anghydfod fel Anghydfod Mewn Cwmpas. Bydd gan yr Aelod o Gynllun y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd 10 Diwrnod Gwaith ar ôl derbyn yr Hysbysiad bod yr Anghydfod Mewn Cwmpas i ddarparu'r wybodaeth hon oni ddymuna wrthwynebu i'r Anghydfod ar sail cwmpas (fel y cyfeirir ato ym Mharagraff 7 o'r Rhan A hon). Hysbysir y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd am Anghydfodau Mewn Cwmpas nas cwblheir cyn pen 40 Diwrnod Gwaith oherwydd nad yw Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd yn ymateb i'r Ombwdsmon o fewn yr amserlen honno. Efallai bydd y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd yn hepgor y Lefel Gwasanaeth Targed sy'n gymwys mewn perthynas â'r Anghydfod Mewn Cwmpas hwnnw.

6.6. Yn ystod y cyfnod 10 Diwrnod Gwaith y cyfeirir ato ym Mharagraff 6.5 o'r Rhan A hon, mae'n bosibl y bydd yr Aelod o Gynllun y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd yn ceisio setlo'r Anghydfod Mewn Cwmpas gyda'r Defnyddiwr. Os cyrhaeddir setliad, rhaid i'r Ombwdsmon dderbyn cadarnhad gan y Defnyddiwr a gan yr Aelod o Gynllun y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd bod y ddau barti'n fodlon â'r canlyniad a chaiff yr Anghydfod Mewn Cwmpas ei gau fel setliad a negodwyd a'i ystyried yn Ddatrysiad Syml.

6.7. Pe bai achos yn cynnwys unrhyw wybodaeth na ellid ei rhannu oherwydd ystyriaethau diogelu data, rhaid i'r Aelod o Gynllun y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd roi crynodeb addas o'r canlyniadau perthnasol i'r Ombwdsmon, fel bod gan yr Ombwdsmon wybodaeth ddigonol i wneud Penderfyniad.

6.8. Ar ôl derbyn ffeiliau'r achos, bydd yr Ombwdsmon yn adolygu'r achos i ganfod a oes sail ar gyfer Datrysiad Syml.

7. GWRTHWYNEBIADAU

7.1. Ar ôl derbyn Hysbysiad bod yr Anghydfod Mewn Cwmpas, gall Aelod o Gynllun y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd wrthwynebu os ystyria fod yr achos tu hwnt i gwmpas Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd. I wneud hyn, bydd angen iddo ddangos sut mae'r Anghydfod tu allan i'r cwmpas a nodir yn y Meini Prawf Cymhwysedd. Bydd gan Aelod o Gynllun y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd 5 Diwrnod Gwaith ar ôl derbyn yr Hysbysiad bod yr Anghydfod Mewn Cwmpas i wrthwynebu.

7.2. Cyn pen 5 Diwrnod Gwaith ar ôl derbyn gwrthwynebiad gan yr Aelod o Gynllun y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd, bydd yr Ombwdsmon yn adolygu'r gwrthwynebiad a naill ai'n ei gefnogi neu'n ei wrthod. Os caiff gwrthwynebiad ei gefnogi, bydd yr Anghydfod Mewn Cwmpas yn cael ei dynnu'n ôl o Wasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd, a hysbysir yr Aelod o Gynllun y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd a'r Defnyddiwr. Os caiff y gwrthwynebiad ei wrthod, bydd yr Ombwdsmon yn hysbysu yr Aelod o Gynllun y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd, a bydd gan hwnnw 5 Diwrnod Gwaith ychwanegol ar ôl derbyn yr hysbysiad hwn i ddarparu ei ffeil achos fel bod yr Ombwdsmon yn derbyn y ffeil achos dim mwy na 15 o Ddiwrnodau Gwaith ar ôl derbyn yr Hysbysiad bod yr Anghydfod Mewn Cwmpas.

7.3. Nid oes gan y Defnyddiwr na'r Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd yr hawl i apelio yn erbyn penderfyniad terfynol yr Ombwdsmon o ran a yw Anghydfod Mewn Cwmpas ai peidio.

7.4. Ar gais y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd, bydd yr Ombwdsmon yn ei hysbysu o nifer y gwrthwynebiadau a gefnogwyd a'r nifer a wrthodwyd. Os caiff gwrthwynebiadau eu gwrthod, bydd gan yr Ombwdsmon 45 o Ddiwrnodau Gwaith i ddatrys yr Anghydfodau Mewn Cwmpas hyn.

8. DATRYS ANGHYDFODAU

8.1. Bydd yr Ombwdsmon yn ceisio cyflawni Datrysiad Syml o Anghydfod Mewn Cwmpas lle bynnag y bo'n ymarferol ac yn briodol. Weithiau bydd sail Anghydfod Mewn Cwmpas yn cyd-fynd ag Anghydfodau Mewn Cwmpas blaenorol a ddatryswyd gan yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd sy'n destun yr Anghydfod ('achos atsain'). Mewn perthynas ag achosion atsain, nodir:

8.1.1. byddai achos atsain yn gymwys lle gwneir nifer o hawliadau unfath mewn perthynas â'r un digwyddiad sy'n effeithio ar lawer o Ddefnyddwyr yn yr un ffordd. Yn ddamcaniaethol, byddai'r asesiad a'r canlyniad sy'n gymwys i un Defnyddiwr yn gymwys i bob un. Golyga hyn na fyddai angen ymchwilio'n llawn i'r achosion dilynol ynghylch yr un digwyddiad ac y gellir defnyddio'r asesiad cychwynnol ar gyfer yr achosion eraill. Felly, gan fod yr Ombwdsmon a'r Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd eisoes yn deall y canlyniad, ac os cafodd Anghydfodau Mewn Cwmpas blaenorol sy'n achosion atsain eu gwrthod, caiff Penderfyniad o blaid yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd ei gyhoeddi heb fynd â'r Anghydfod Mewn Cwmpas ymlaen at Gyfryngu neu Ddyfarnu;

8.1.2. y dangosyddion bod achos atsain efallai'n gymwys yw:

8.1.2.1. mae'r amgylchiadau ffeithiol yn eglur;

8.1.2.2. mae'r amgylchiadau ffeithiol yn unfath;

8.1.2.3. prynodd y Defnyddwyr yr un math o docyn;

8.1.2.4. absenoldeb unrhyw amgylchiadau sy'n gwahaniaethu;

8.1.2.5. absenoldeb Ffactorau Gwaethygol a Ffactorau Lliniarol fel y'u diffiniwyd yn y Fframwaith Iawndal.

8.2. Os na fydd Datrysiad Syml yn bosibl, bydd yr Ombwdsmon yn ceisio sicrhau Datrysiad Cymhleth ac felly'n hwyluso proses Gyfryngu a, lle bo'n gymwys, proses Ddyfarnu. Cynhelir y broses Gyfryngu rhwng y partïon sy'n destun yr Anghydfod Mewn Cwmpas ac ar fformat sy'n briodol i'r partïon perthnasol a natur yr Anghydfod Mewn Cwmpas.

8.3. Bydd y broses Gyfryngu'n seiliedig ar ffeithiau'r achos fel y cawsant eu cyflwyno. Caiff yr holl bartïon gyfle i gywiro unrhyw wallau neu i ddarparu tystiolaeth eglurhaol o fewn cyfnod penodol a bennwyd gan yr Ombwdsmon.

8.4. Nod y broses Gyfryngu yw sicrhau canlyniad sy'n gyd-dderbyniol i'r ddau barti. Bydd unrhyw ganlyniad o'r fath yn rhwymo'r Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd.

8.5. Os ystyria'r Ombwdsmon nad oes unrhyw sail ychwanegol ar gyfer cau'r achos yn gynnar, fel y nodir yng Nghymal 8.4 uchod, aiff ymlaen at y broses Ddyfarnu a fydd yn chwilysaidd, gan chwilio am ymatebion ac annog cyfranogiad gan y ddau barti i'r

Anghydfod Mewn Cwmpas yn gyfartal.

8.6. Rhaid i'r Ombwdsmon ymchwilio i rai ffactorau penodol gan gynnwys:

8.6.1 asesiad o'r dystiolaeth gyfredol;

8.6.2 cyngor arbenigol;

8.6.3. cam unioni priodol yn seiliedig ar y gyfraith a/neu degwch;

8.6.4. hawl i iawndal.

8.7. Rhaid asesu tegwch, cywirdeb a chysondeb y Penderfyniadau cyn eu cyhoeddi i bartïon yr Anghydfod Mewn Cwmpas, a rhaid cofnodi'r holl ganfyddiadau mewn cofrestr o'r holl Benderfyniadau a wnaed gan yr Ombwdsmon.

8.8. Rhaid i'r Ombwdsmon asesu pob Anghydfod Mewn Cwmpas fesul achos a bydd yn gwneud Penderfyniadau gan roi ystyriaeth i'r canlynol:

8.8.1. Trefniadau'r Diwydiant;

8.8.2. yr hawliau a rhwymedigaethau yn y Ddeddfwriaeth Defnyddwyr a'r Ddeddfwriaeth berthnasol arall;

8.8.3. yr amgylchiadau unigol ac unrhyw ffactorau eraill a allai fod yn berthnasol o dro i dro wrth asesu hawl gyfreithiol y Defnyddiwr;

8.8.4. cynseiliau ac egwyddorion y gyfraith gyffredin;

8.8.5. y gyfraith genedlaethol berthnasol, er enghraifft cyfraith Cymru, Lloegr neu'r Alban, fel bo'n gymwys.

8.9. Caiff penderfyniadau eu gwneud ar sail baich sifil y dystiolaeth, hynny yw 'ar gydbwysedd tebygolrwydd', gan ystyried y wybodaeth a ddarparwyd. Golyga hyn y caiff hawliad un parti ei ystyried yn fwy tebygol na'r llall, ar sail y dystiolaeth a gafwyd. Bydd yr holl Benderfyniadau'n seiliedig ar egwyddorion cyfiawnder naturiol a thegwch moesol a bydd yr Ombwdsmon yn gwneud Penderfyniad ar sail yr hyn sy'n deg ac yn rhesymol yn holl amgylchiadau'r Anghydfod. Gallai hyn gynnwys yr Ombwdsmon yn cynnig iawndal sy'n wahanol i bolisïau'r diwydiant, a bwrw nad yw'n fater o drefn a bod yr Ombwdsmon yn rhoi rhesymau clir dros wyro felly fel rhan o'i benderfyniad. Lle ceir tystiolaeth bod unrhyw bolisi'r diwydiant, gofynion cyfreithiol a/neu reoleiddiol a/neu benderfyniadau neu ddyfarniadau yn gweithredu'n gyffredinol anfanteisiol i Ddefnyddwyr, bydd yr Ombwdsmon yn hysbysu'r Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd a'r Cyrff Apeliadau Statudol ac yn gweithio gyda'r cyrff perthnasol i gyrraedd datrysiad.

8.10. Yn amodol ar gydymffurfio â'r amserlenni cyffredinol a bennwyd yn Rheolau Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd hyn, gall yr Ombwdsmon:

8.10.1. ofyn am fwy o dystiolaeth gan y Defnyddiwr neu'r Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd a phennu terfynau amser ar gyfer darparu'r dystiolaeth hon;

8.10.2. derbyn ac ystyried unrhyw dystiolaeth mae'n penderfynu ei bod yn berthnasol i'r achos dan sylw;

8.10.3. bwrw ymlaen â'r Dyfarniad os nad yw unrhyw barti sy'n rhan o'r Anghydfod Mewn Cwmpas yn ymddwyn mewn ffordd sy'n cydymffurfio â Rheolau Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd hyn;

8.10.4. dod â'r Dyfarniad i ben os, yn ei farn, byddai'n well datrys rhan o'r Anghydfod

Mewn Cwmpas neu'r Anghydfod cyfan ar fforwm arall, neu y byddai ymdrin â'r math hwn o Anghydfod Mewn Cwmpas yn amharu'n ddifrifol ar weithrediad effeithiol yr Ombwdsmon fel endid Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd;

8.10.5. dod â'r Dyfarniad i ben os yw'r Defnyddiwr a'r Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd wedi cytuno ar setliad a negodwyd tu allan i broses y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd;

8.10.6. penderfynu a yw Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd wedi cydymffurfio â Phenderfyniad os nad yw'r partïon yn cytuno bod hynny wedi digwydd.

8.11. Bydd Aelodau'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd yn cytuno i gyflawni unrhyw gynnig o iawndal a roesant i Ddefnyddiwr pan fyddant yn dechrau ar y broses Gyfryngu. Fodd bynnag, os yw'r Anghydfod Mewn Cwmpas yn mynd ymlaen at y broses Ddyfarnu ac mae'r Ombwdsmon yn penderfynu nad oes gan y Defnyddiwr hawl i gael y swm llawn a gynigiwyd yn wreiddiol, mae'n orfodol i'r Aelod o'r Cynllun ddyfarnu'r swm is yn unig. Gall yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd dynnu'r cynnig gwreiddiol yn ôl sy'n golygu efallai na fydd y Defnyddiwr yn gallu dibynnu ar y cynnig gwell. Bydd yr Ombwdsmon yn egluro hyn i'r Defnyddiwr pan fydd y Defnyddiwr yn cysylltu â Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd.

8.12. Bydd yr Ombwdsmon yn cyhoeddi ei holl Benderfyniadau cyn pen 40 o Ddiwrnodau Gwaith ar ôl y dyddiad y derbyniodd yr Ombwdsmon yr Anghydfod fel Anghydfod Mewn Cwmpas heblaw:

8.12.1. lle mae angen tystiolaeth ychwanegol neu gyngor annibynnol i wneud Penderfyniad;

8.12.2. lle derbyniwyd gwrthwynebiad, a wrthodwyd gan yr Ombwdsmon wedyn, gan Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd fel y cyfeiriwyd ato ym Mharagraff 7 o'r Rhan A hon; neu

8.12.3. lle mae Amgylchiadau Personol Eithriadol ac mae'r Ombwdsmon yn arfer ei ddisgresiwn i gytuno ar amserlen wahanol fel y cyfeiriwyd ato ym Mharagraff 8.14.5 o'r Rhan A hon.

8.13. Bydd yr Ombwdsmon yn datblygu diwylliant o arbenigedd ym mhob mater sy'n gysylltiedig â phrofiad y Defnyddiwr ar y rheilffyrdd er mwyn iddo allu hwyluso datrysiadau heb droi at bartïon eraill. O dro i dro fodd bynnag, gall yr Ombwdsmon, yn ôl ei ddisgresiwn, gofyn am gyngor gan arbenigwr annibynnol a gymeradwywyd gan y Prif Ombwdsmon. Yr Ombwdsmon fydd yn talu costau cyflenwi'r arbenigedd hwn (ond ni fwriedir i hynny fod yn gymwys lle bydd yr Ombwdsmon yn ystyried bod angen gofyn am gyngor gan arbenigwr annibynnol mewn perthynas â chasglu tystiolaeth er mwyn gwneud Penderfyniad. Mewn achos o'r fath, byddai'r Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd yn talu costau rhesymol am gaffael arbenigwr annibynnol).

8.14. Rhoddir y Penderfyniadau mewn fformat sy'n briodol i'r Defnyddiwr i holl bartïon yr Anghydfod, gan nodi:

8.14.1. crynodeb o'r rhesymau am wneud y Penderfyniad;

8.14.2. ffynhonnell unrhyw gyngor gan arbenigwr annibynnol a lywiodd y Penderfyniad;

8.14.3.

swm y dyfarniad a'r cyfiawnhad amdano;

8.14.4. yr amserlen ar gyfer rhoi'r iawndal gan yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd pan fydd y Penderfyniad wedi'i dderbyn gan y Defnyddiwr;

8.14.5. gofyniad i'r Defnyddiwr dderbyn y Penderfyniad trwy Wasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd cyn pen 20 o Ddiwrnodau Gwaith ar ôl dyddiad cyhoeddi'r Penderfyniad (neu'n hirach mewn Amgylchiadau Personol Eithriadol yn ôl disgresiwn yr Ombwdsmon).

Bydd y Penderfyniad hefyd yn nodi nad yw'r Defnyddiwr wedi'i rwymo gan y Penderfyniad a bod sianelau eraill yn dal i fod ar agor iddo i fynd ar ôl ei hawliad. Fodd bynnag, bydd hefyd yn nodi os yw'r Defnyddiwr yn Derbyn y Penderfyniad, bydd telerau'r Penderfyniad yn setliad llawn a therfynol o'r Anghydfod.

8.15. Nid yw Penderfyniad yn rhwymol ar Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd hyd nes y bydd y Defnyddiwr wedi cadarnhau ei fod wedi ei Dderbyn.

8.16. Os yw'r Defnyddiwr yn gwrthod y Penderfyniad naill ai'n llawn neu'n rhannol, nid yw'r Penderfyniad yn rhwymol ar yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd.

8.17. Os na fydd y Defnyddiwr yn Derbyn y Penderfyniad, nid yw'r Penderfyniad yn rhwymol ar yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd. Mewn amgylchiadau o'r fath, os yw'r Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd yn dewis peidio â gweithredu'r Penderfyniad, ni ellir ailgyflwyno'r achos i'r Ombwdsmon.

8.18. Os yw'r Penderfyniad yn ei wneud yn ofynnol i'r Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd weithredu mewn perthynas â'r Defnyddiwr, ac mae'r Defnyddiwr wedi Derbyn y Penderfyniad, rhaid i'r Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd gwblhau'r cam(au) angenrheidiol:

8.18.1. cyn pen 14 o ddiwrnodau ar ôl y dyddiad pan Dderbyniodd y Defnyddiwr y Penderfyniad (a rhoddodd y Defnyddiwr y manylion angenrheidiol fel y gellir talu) os yw'r mater y mae anghydfod yn ei gylch yn ymwneud ag ad-daliad neu ostyngiad pris; neu

8.18.2. cyn pen 20 o Ddiwrnodau Gwaith ar ôl y dyddiad pan Dderbyniodd y Defnyddiwr y Penderfyniad (a rhoddodd y Defnyddiwr y manylion angenrheidiol fel y gellir talu) ar gyfer pob mater arall oni fydd amserlen wahanol wedi'i chytuno gan yr holl bartïon, yr hysbyswyd yr Ombwdsmon amdani ac y'i cymeradwywyd ganddo.

8.19. Ar wahân i ddiwygio Penderfyniad oherwydd gwall, ni fydd yr Ombwdsmon yn anfon gohebiaeth mewn perthynas â chynnwys Penderfyniad.

8.20. Fel rhan o'i Benderfyniad, gall yr Ombwdsmon hefyd argymell y dylai Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd:

8.20.1. adolygu neu newid ei bolisi/polisïau neu weithdrefn/gweithdrefnau corfforaethol sy'n berthnasol i achos yr Anghydfod; a/neu gymryd camau gweithredu (megis hyfforddiant staff) a ddyluniwyd i atal yr Anghydfod rhag digwydd eto.

9. CAMAU UNIONI A'R FFRAMWAITH IAWNDAL

9.1. Bydd y Fframwaith Iawndal:

9.1.1. yn pennu amcanion iawndal a'r meini prawf sylfaenol y mae'n rhaid eu bodloni er mwyn ystyried dyfarnu iawndal a fydd yn cynnwys pennu cwmpas asesiadau, unrhyw eithriadau a chyfyngiadau, ac unrhyw dystiolaeth sydd ei hangen;

9.1.2. yn pennu'r sail resymegol ar gyfer mesur effaith gweithredoedd 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 a'r camau a gymerwyd gan y Defnyddiwr i leihau'r effaith a ddioddefwyd ganddo;

9.1.3. gweithredu fel canllaw er mwyn sicrhau ymagwedd glir a chyson.

9.2. Bydd yr Ombwdsmon yn cynnig cam unioni priodol, lle bo'n deilwng, sy'n:

9.2.1. rhoi iawndal yn unol â hawliadau'r Defnyddiwr o dan y Trefniadau Diwydiant cymwys; ac

9.2.2. yn cydnabod sail Dyfarniad Amser a Thrafferth gan ystyried y ffactorau y cyfeiriwyd atynt ym Mharagraffau 8.8.2 i 8.8.5 o'r Rhan A hon.

Wrth asesu a yw iawndal yn gam unioni priodol (a pha fath o iawndal sy'n briodol) bydd unrhyw gefnogaeth, ad-daliad neu gam unioni arall a roddwyd eisoes gan Aelodau'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd i Ddefnyddwyr yn cael ei ystyried. Er enghraifft, gwybodaeth, cymorth i ailgynllunio teithiau ymlaen, trafnidiaeth amgen, llety dros nos, lluniaeth a ddarparwyd yn ddi-dâl ac ati.

9.3. Mae'r rhestr isod yn rhoi disgrifiad nad yw'n gynhwysfawr, o'r mathau o gamau unioni y gall yr Ombwdsmon eu hystyried:

9.3.1. esboniad;

9.3.2. cydnabyddiaeth bod problem wedi/yn bodoli;

9.3.3. ymddiheuriad;

9.3.4. camau posibl i'w cymryd ynghylch tocyn neu docynnau (megis ailgyhoeddi tocyn ar gyfer teithio ar ddiwrnod arall);

9.3.5. ad-daliad;

9.3.6. teithio'n ddi-dâl;

9.3.7. arwydd o ymddiheuriad (megis blodau neu dalebau siopa);

9.3.8. a/neu iawndal.

9.4. Yn ogystal ag unrhyw iawndal a roddir yn unol â Pharagraff 9.2.1 o'r Rhan A hon, o dan Wasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd ni thelir mwy nag uchafswm o £2,500 i unrhyw barti Defnyddiwr fel dyfarniad iawndal ar gyfer Anghydfod Mewn Cwmpas ("**Uchafswm Dyfarniad"**). Gall Penderfyniad gan yr Ombwdsmon i ddyfarnu iawndal hyd at yr Uchafswm Dyfarniad gynnwys:

9.4.1. unrhyw symiau am golled resymol ragweladwy wedi'i lliniaru (h.y. colled y gallai'r Defnyddiwr fod wedi ei rhagweld yn rhesymol a chymryd camau i'w hosgoi) a ddioddefwyd oherwydd methiant yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys

Anghydfodau'r Rheilffyrdd y mae'r Defnyddiwr yn gallu rhoi tystiolaeth ohono (ac nad yw wedi'i eithrio dan y Fframwaith Iawndal); a/neu

9.4.2. Dyfarniad Amser a Thrafferth,

yn unol â'r telerau a nodir yn y Fframwaith Iawndal. Er enghraifft, gall Defnyddiwr geisio hawlio iawndal am bris prynu tocyn, neu hawlio am golled neu ddifrod i offer symudedd, (yn unol â Pharagraff 9.2.1 o'r Rhan A hon a allai fod yn fwy na £2,500) a dyfarniad iawndal (na all fod yn fwy na £2,500).

9.5. Nid oes gan yr Ombwdsmon bwerau i wneud dyfarniad am gostau i unrhyw drydydd parti mewn perthynas â gwasanaethau proffesiynol a/neu wasanaethau eraill a ddefnyddiwyd gan Ddefnyddiwr mewn perthynas â gwneud cais i Wasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd.

9.6. Bydd yr Ombwdsmon:

9.6.1. yn ad-dalu Aelodau'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd am unrhyw symiau a ddyfarnwyd i Ddefnyddiwr yn dilyn datrys Anghydfod yn unol â Phroses y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd lle roedd unrhyw ddyfarniad o'r fath oherwydd gwall gweinyddol na ellir ei gywiro; ac

9.6.2. yn talu ffi weinyddol resymol i'r Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd yr effeithiwyd arno am ymdrin ag unrhyw symiau o'r fath.

10. SETLIAD A NEGODWYD

Os, ar unrhyw adeg yn ystod y Broses Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd, ceir setliad a negodwyd, dylid rhoi tystiolaeth ohono i'r Ombwdsmon. Pan fydd gan yr Ombwdsmon dystiolaeth bod y Defnyddiwr wedi cael y camau unioni y cytunwyd arnynt yn y setliad a negodwyd, daw'r achos i ben.

11. CYDYMFFURFIAETH

11.1. Rhaid i'r Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd roi i'r Defnyddiwr yr holl iawndal a ddyfarnwyd gan yr Ombwdsmon (heblaw ad-daliad neu ostyngiad pris yn unol â Pharagraff 8.18.1 o'r Rhan A hon) naill ai:

11.1.1. cyn pen 20 o Ddiwrnodau Gwaith ar ôl dyddiad Derbyn y Penderfyniad gan y Defnyddiwr; neu

11.1.2. yn unol ag amserlen a gytunwyd gan yr holl bartïon sy'n destun yr Anghydfod Mewn Cwmpas a gyfathrebwyd i'r Ombwdsmon ac a gymeradwywyd ganddo.

11.2. Os na fydd yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd yn gallu rhoi'r iawndal gofynnol o fewn yr amserlen berthnasol, rhaid iddo hysbysu'r Defnyddiwr a'r Ombwdsmon gan roi'r rhesymau a dyddiad y mae'n disgwyl y caiff iawndal ei roi. Yn yr amgylchiadau hyn, gall yr Ombwdsmon ddyfarnu mwy o iawndal i'r Defnyddiwr os gellir dangos bod y Defnyddiwr wedi profi mwy o anghyfleustra oherwydd yr oedi, yn ddarostyngedig i'r Uchafswm Dyfarniad.

11.3. Rhaid i'r Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd hysbysu'r Ombwdsmon pan fydd wedi rhoi i'r Defnyddiwr yr holl iawndal a ddyfarnwyd.

11.4. Os hysbysir yr Ombwdsmon bod Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys

Anghydfodau'r Rheilffyrdd wedi methu â rhoi'r iawndal sy'n ofynnol, ystyrir nad yw'r Anghydfod Mewn Cwmpas wedi'i ddatrys. Bydd yr Ombwdsmon yn ceisio datrys y mater ar lefel weithredol, ac os bydd angen, yn uwchgyfeirio'r mater at Reolwr Gyfarwyddwr yr Aelod hwnnw o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd. Os yw'r Aelod hwnnw o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd yn parhau i beidio â chynnig iawndal, caiff y mater ei uwchgyfeirio i Fwrdd Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd a fydd yn adolygu'r mater ac yn hysbysu'r Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd. Bydd y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd wedyn yn cymryd unrhyw gamau a ystyrir yn angenrheidiol ganddi yn unol â'i chylch gwaith.

12. CWYNION YNGHYLCH YR OMBWDSMON

12.1. Dylid anfon cwynion gan Ddefnyddwyr am ansawdd y gwasanaeth a ddarparwyd gan yr Ombwdsmon at y Prif Ombwdsmon, neu ei ddirprwyon dynodedig. Os na fydd y Prif Ombwdsmon, neu ei ddirprwyon dynodedig yn gallu datrys y broblem, byddant yn rhoi i'r Defnyddiwr fanylion yr Aseswr Annibynnol a gomisiynwyd gan Fwrdd Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd. Gall y Defnyddiwr gyfeirio'r gŵyn nas datryswyd at yr Aseswr Annibynnol i'w hystyried ganddo. Mae'r weithdrefn hon yn addas i ymdrin â'r broses ymdrin â chwynion a ddilynwyd gan yr Ombwdsmon, ond ni ellir ei defnyddio i herio Penderfyniad yr Ombwdsmon ar Anghydfod Mewn Cwmpas gyda'r nod o'i wrthdroi.

12.2. Dylid uwchgyfeirio cwynion Aelodau'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd ynghylch ansawdd y gwasanaeth a ddarparwyd gan Wasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd i Reolwr y Cyfrif a fydd yn adolygu'r gŵyn ac yn ceisio datrys y mater ar lefel rheoli'r gwasanaeth o ddydd i ddydd. Os bydd yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd yn dal i fod yn anfodlon, mae'r Aseswr Annibynnol hefyd ar gael i glywed cwynion gan Aelodau'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd. Ni ellir defnyddio'r weithdrefn i herio Penderfyniad gyda'r nod o'i wrthdroi.

13. DATA

Yn amodol ar gydymffurfio â'r Ddeddfwriaeth Diogelu Data, os bydd angen dychwelyd i'r Defnyddiwr neu'r Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd unrhyw gopïau caled o ddogfennau neu ddeunyddiau ffisegol a gyflwynwyd ganddynt fel tystiolaeth, rhaid iddynt wneud cais i'r Ombwdsmon amdanynt o fewn yr amserlenni a bennir ym Mholisi Cadw Data'r Ombwdsmon (bydd yr Ombwdsmon yn sicrhau bod y polisi ar gael i Ddefnyddwyr ac Aelodau'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd ar Wefan Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd). Os na fydd yr Ombwdsmon yn derbyn cais o'r fath, bydd yn gwaredu'r dogfennau'n ddiogel.

14. DIWEDDARIAD

Gall yr Ombwdsmon ddiweddaru Rheolau Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd o dro i dro. Caiff Anghydfodau Mewn Cwmpas eu pennu yn unol â Rheolau Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd oedd mewn grym pan wnaeth y Defnyddiwr ei gais i Wasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd.

15. CYHOEDDIAD

Daw Rheoliadau Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd a'r Fframwaith lawndal i rym ar ddyddiad lansio Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd sef 26 Tachwedd 2023.

RHAN B: MEINI PRAWF CYMHWYSEDD

1. YMAGWEDD GYFFREDINOL

1.1. I fod yn gymwys i'w ystyried, rhaid i Anghydfod fod 'mewn cwmpas', a rhaid iddo ymwneud â digwyddiad a ddigwyddodd ar, neu ar ôl, dyddiad lansio Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd gwreiddiol sef 26 Tachwedd 2018, neu ddyddiad derbyn yn aelod o Wasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd. 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.

1.2. Bydd Anghydfodau sy'n ymwneud â gwasanaethau wyneb-yn-wyneb â'r Defnyddiwr wedi'u hallanoli gan 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'w hystyried.

2. ANGHYDFODAU MEWN CWMPAS

Mae'r canlynol yn grynodeb o'r mathau o Anghydfodau Mewn Cwmpas, gyda rhai enghreifftiau o'r mathau o Anghydfod a fydd 'allan o gwmpas' gan nodi at bwy y dylid eu cyfeirio:

2.1. Perfformiad gwasanaeth trên

- Oedi neu ganslo trenau ar yr Amserlen a Hysbysebwyd.
- Effaith newidiadau i wasanaethau nas cynlluniwyd.
- Methiant i dalu'r hawliad iawndal am oedi yn unol â Threfniadau'r Diwydiant neu lle mae materion perthnasol eraill yn codi yn yr hawliad nad yw'r Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd wedi mynd i'r afael â hwy wrth dalu'r hawliad iawndal am oedi.
- Digonolrwydd y wybodaeth sy'n rhoi cyhoeddusrwydd i waith gwella'r rheilffordd neu addasrwydd y drafnidiaeth amgen resymol a ddarparwyd yn ystod gwaith gwella'r rheilffordd.

Allan o gwmpas:

Testun pwnc Anghydfod 'allan o gwmpas'	**Cyfeirio at**
Amserlennu gwaith gwella'r rheilffordd a/neu'r Amserlen a Hysbysebwyd a weithredwyd oherwydd y gwaith hwn.	Transport Focus/London TravelWatch
Cau llinellau'n unol â chynllun.	Transport Focus/London TravelWatch
Amserau ymadael yr Amserlen a Hysbysebwyd a hyd y teithiau.	Transport Focus/London TravelWatch

Testun pwnc Anghydfod 'allan o gwmpas'	Cyfeirio at
Effaith bosibl newidiadau i'r Amserlen a Hysbysebwyd ar Ddefnyddwyr (gan gynnwys y newid dwywaith y flwyddyn).	Transport Focus/London TravelWatch
Polisi iawndal (er enghraifft y targedau gwreiddiol a bennwyd ar gyfer DR15 neu'r hen fecanwaith arddull siarter drwy'r broses rhoi masnachfraint, nid a ydynt wedi eu gweithredu'n gywir).	Transport Focus/London TravelWatch

2.2. Staff gwasanaeth i gwsmeriaid

- Ansawdd y Rhyngweithio a gynigir gan staff.
- Argaeledd staff mewn gorsafoedd â staff neu ar drenau yn ystod oriau staffio a amserlennir.

Allan o gwmpas:

Testun pwnc Anghydfod 'allan o gwmpas'	Cyfeirio at
Argaeledd staff tu allan i'r oriau staffio a amserlennir, y polisi'n ymwneud â chau swyddfeydd tocynnau neu'r diffyg staff ar wasanaethau a Weithredir gan Yrrwr yn unig.	Transport Focus/London TravelWatch
Lefelau staffio a hysbysebwyd.	Transport Focus/London TravelWatch

2.3. Manwerthu ac ad-daliadau

- Eglurdeb, cywirdeb a dideddrwydd manwerthu tocynnau a chynhyrchion rheilffordd cysylltiedig.
- Argaeledd tocynnau 'advance' fel y'u hysbysebwyd.
- Methiant i roi ad-daliad oherwydd gwall a wnaethpwyd gan Aelod o Gynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd.
- Argaeledd math o docyn oherwydd yr anallu i gael tocyn (e.e. mae swyddfa docynnau'r orsaf ar gau tu allan i'r oriau gweithredu a hysbysebwyd, neu nid yw'r peiriant gwerthu tocynnau'n gweithio).
- Materion yn ymwneud â gweithredu neu ddehongli dilysrwydd y Canllaw Llwybrau h.y. y canllaw a ddefnyddir i ddiffinio'r llwybr(au) mae hawl gan gwsmer eu cymryd wrth deithio ar rwydwaith y Rheilffyrdd Cenedlaethol.

Allan o gwmpas:

Testun pwnc Anghydfod 'allan o gwmpas'	Cyfeirio at
Polisïau'r diwydiant neu'r Llywodraeth o ran a fydd gan orsaf benodol swyddfa docynnau â staff.	Transport Focus/London TravelWatch

Prisio tocynnau, polisi gosod prisiau'r llywodraeth a'i ganlyniadau i brisiau.	Transport Focus/London TravelWatch
Dilysrwydd y Canllaw Llwybrau	Transport Focus/London TravelWatch
Absenoldeb mathau penodol o gynhyrchion / tocynnau (e.e. aml-ddull, trwydded, aml-dymor, gostyngiadau i blant ysgol 16-18 oed).	Transport Focus/London TravelWatch

2.4. Gwybodaeth

- Eglurdeb, cywirdeb a/neu argaeledd gwybodaeth mewn perthynas â gwasanaethau'r Amserlen a Hysbysebwyd cyn neu yn ystod taith.

Allan o gwmpas:

Testun pwnc Anghydfod 'allan o gwmpas'	**Cyfeirio at**
Argaeledd ac ansawdd data perfformiad trenau cyhoeddedig.	Y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd

2.5. Materion ar y trên

- Argaeledd, ansawdd a gwaith cynnal a chadw cyfleusterau ar y trên a hysbysebwyd, gan gynnwys toiledau, sgriniau gwybodaeth, systemau cyhoeddiadau cyhoeddus, gwresogi, aerdymheru, WiFi, cyfleusterau ar gyfer Defnyddwyr â Llai o Symudedd, lle cadw beiciau, arlwyo, dosbarth cyntaf.
- Ansawdd y ffordd mae Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd wedi rheoli effaith cyfyngiadau hysbys ar gyfleusterau presennol y trên ar daith benodol (er enghraifft, systemau gwybodaeth i deithwyr na ellir eu diweddaru â newidiadau byw i'r gwasanaeth, neu gyfleusterau sy'n gysylltiedig â hygyrchedd ac sy'n destun gostyngiad o'r safonau sefydledig).
- Ansawdd y broses o orfodi polisïau a hysbysebwyd ar y trên lle bo'n berthnasol (megis cludo beiciau, mynediad i seddi â blaenoriaeth, mynediad i seddi cadw).

Allan o gwmpas:

Testun pwnc Anghydfod 'allan o gwmpas'	**Cyfeirio at**
Ymgyrchoedd, awgrymiadau neu geisiadau am gyflwyno cyfleusterau newydd ar y trên neu adnewyddu'r cerbydau presennol.	Transport Focus/London TravelWatch
Polisi ar gludo beiciau.	Transport Focus/London TravelWatch

2.6. Materion mewn gorsafoedd

- Argaeledd, ansawdd a gwaith cynnal a chadw cyfleusterau mewn gorsafoedd a hysbysebwyd, gan gynnwys lifftiau, grisiau symudol, toiledau, ystafelloedd aros, sgriniau gwybodaeth, systemau cyhoeddiadau cyhoeddus, peiriannau gwerthu tocynnau rheilffordd, clwydi tocynnau, mannau storio beiciau ac eiddo coll.
- Gorlenwi gorsaf ar ddyddiad penodol.

Allan o gwmpas:

Testun pwnc Anghydfod 'allan o gwmpas'	**Cyfeirio at**
Ymgyrchoedd, awgrymiadau neu geisiadau am ddatblygu neu adnewyddu gorsafoedd neu adeiladu gorsafoedd newydd.	Transport Focus/London TravelWatch
Cyfleusterau mewn gorsaf (megis peiriannau sy'n gwerthu nwyddau heblaw tocynnau, siopau a sefydliadau arlwyo) a ddarparwyd yn annibynnol ar yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd.	Transport Focus/London TravelWatch
Cau gorsaf fel y cynlluniwyd.	Transport Focus/London TravelWatch

2.7. Parcio ceir

- Darpariaeth a'r gwaith o gynnal a chadw gwasanaethau a chyfleusterau parcio ceir cwsmeriaid ar dir y rheilffordd, lle mae gan yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd gyfrifoldeb am y gwasanaethau a chyfleusterau hynny.
- Gwerthu tocynnau parcio ceir gan staff y rheilffordd yn swyddfeydd tocynnau gorsafoedd neu o beiriannau gwerthu tocynnau rheilffordd sy'n gwerthu tocynnau parcio ceir hefyd.
- Gorfodi polisïau parcio ceir (megis defnyddio lleoedd i yrwyr anabl), lle mae gan Aelod y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd gyfrifoldeb am y polisïau parcio ceir hynny.

Allan o gwmpas:

Testun pwnc Anghydfod 'allan o gwmpas'	**Cyfeirio at**
Cyhoeddi hysbysiad o ddirwy parcio.	Ombwdsmon Parcio Prydain/corff apeliadau parcio fel bo'n briodol
Darpariaeth gwasanaethau a chyfleusterau parcio ceir cwsmeriaid ar dir y rheilffordd lle hysbysebwyd yn rhesymol nad ydynt ar gael.	Transport Focus/London TravelWatch

Nifer y lleoedd parcio a ddarperir mewn gorsaf.	Transport Focus/London TravelWatch
Hawliadau am ddifrod i gerbydau mewn meysydd parcio ar dir y rheilffordd.	Adran Hawliadau Aelod Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd / Llys Hawliadau Bychain
Parcio ceir mewn meysydd parcio sydd heb unrhyw berthynas â'r rheilffordd heblaw eu hagosrwydd.	Perchennog y maes parcio
Gwerthu a phrisio tocynnau parcio mewn gorsaf.	Transport Focus/London TravelWatch

2.8. Ymdrin â chwynion

- Unrhyw anhawster oherwydd methiant gwasanaeth, fel y rheoleiddir gan Weithdrefn neu Siarter Trin Cwynion Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd.

2.9. Diogelwch a diogeledd

- Amodau neu fethiannau i orfodi gweithdrefnau diogelwch (megis ei gwneud yn ofynnol i feicwyr symud beiciau sy'n rhwystro pobl rhag mynd ar/gadael cerbydau) mewn gorsaf neu ar drên ar ddyddiad penodol.

Allan o gwmpas:

Testun pwnc Anghydfod 'allan o gwmpas'	**Cyfeirio at**
Anaf personol ac unrhyw hawliad cysylltiedig am iawndal.	Adran Hawliadau yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd / Cofrestrydd y Cytundeb Dyrannu a Thrin Hawliadau
Amodau (megis gorlenwi) mewn gorsaf neu ar drên yn barhaus.	Transport Focus/London TravelWatch

Materion y gall cyrff eraill, megis y Bwrdd Diogelwch a Safonau'r Rheilffyrdd, Yr Awdurdod Gweithredol Iechyd a Diogelwch a'r heddlu, ymchwilio iddynt.	Y corff perthnasol
Gorfodaeth gywir o bolisïau sy'n cyflawni rhwymedigaethau mewn perthynas â diogelwch gan gyrff diogelwch y diwydiant rheilffyrdd.	Transport Focus/London TravelWatch
Polisïau sy'n ymwneud ag yfed alcohol a/neu smygu a gorfodi polisïau o'r fath yn gywir.	Transport Focus/London TravelWatch
Y sail y caiff penderfyniadau gweithredol sy'n gysylltiedig â diogelwch eu gwneud arni (megis dileu dosbarth cyntaf os oes gormod o bobl yn y cerbydau dosbarth safonol).	Transport Focus/London TravelWatch

2.10. Defnyddwyr â Llai o Symudedd

- Rhoi cymorth a mynediad i wasanaethau a/neu gyfleusterau a hysbysebwyd.
- Ansawdd y ffordd mae Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd wedi rheoli effaith cyfyngiadau hysbys ar gyfleusterau presennol ar gyfer Defnyddwyr â Llai o Symudedd mewn gorsaf neu ar drên ar daith benodol. Gall enghreifftiau gynnwys lle mae cyfleusterau sy'n gysylltiedig â hygyrchedd yn destun gostyngiad o'r safonau hygyrchedd sefydledig, neu lle cafodd y gwasanaeth ei bennu mewn ffordd sy'n gadael yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd yn gyfrifol am wneud addasiadau rhesymol ar gyfer Defnyddwyr â Llai o Symudedd.

Allan o gwmpas:

Testun pwnc Anghydfod 'allan o gwmpas'	**Cyfeirio at**
Materion sy'n ymwneud â newidiadau ffisegol i seilwaith presennol y rheilffyrdd (trenau ac adeiladau/cyfleusterau mewn gorsafoedd).	Transport Focus/London TravelWatch

2.11. Gwahaniaethu o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010

- Lle gallai'r setliad ariannol terfynol ar gyfer Anghydfod Mewn Cwmpas fod yn llai na'r Uchafswm Dyfarniad neu'n gyfartal ag ef.

Allan o gwmpas:

Testun pwnc Anghydfod 'allan o gwmpas'	**Cyfeirio at**
Lle gallai'r setliad ariannol terfynol ar gyfer Anghydfod Mewn Cwmpas fod yn fwy na'r Uchafswm Dyfarniad.	Cofrestrydd y Cytundeb Dyrannu a Thrin Hawliadau

2.12. Taliadau cosb a chynlluniau 'methiant i brynu tocyn' eraill

- Ansawdd y Rhyngweithio pan roddir taliad cosb neu hysbysiad ‘methiant i brynu tocyn’ arall.

- Cyhoeddi hysbysiadau methiant i dalu (heblaw Taliadau Cosb) er gwaethaf trefn briodol y gyfraith.

Allan o gwmpas:

Testun pwnc Anghydfod ‘allan o gwmpas’	**Cyfeirio at**
Cyhoeddi taliadau cosb a’r holl apeliadau yn gysylltiedig â sail cyhoeddi taliad cosb.	Y gwasanaeth apelio yn erbyn taliadau cosb perthnasol

2.13. **Achosion dan reolaeth y diwydiant rheilffyrdd a thu hwnt i reolaeth yr Aelod o’r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau’r Rheilffyrdd yn gyfan gwbl neu’n rhannol**

Cydnabyddir:

- gall rhai mathau o Anghydfodau ymwneud â ffactorau sydd tu hwnt 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 fasnachfraint a ddyfarnwyd gan Gyfarwyddwr Masnachfreintiau Rheilffyrdd i Deithwyr yn unol ag Adran 23 o Ddeddf Rheilffyrdd 1993) ond tarddu o achos y gellir ei briodoli i Network Rail neu gorff arall yn y diwydiant rheilffyrdd (megis cwmni trenau nwyddau neu gwmni cerbydau trên); efallai na fydd yr Anghydfodau hyn felly yn gyfan gwbl y tu hwnt i reolaeth y diwydiant rheilffyrdd fel y cyfeirir ati yn Amodau Teithio’r Rheilffyrdd Cenedlaethol, ac felly’n Anghydfodau Mewn Cwmpas posibl;
- os bydd effaith Anghydfodau o’r fath yn golygu nad yw Aelod o’r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau’r Rheilffyrdd yn gallu darparu ei wasanaethau yn unol â Threfniadau’r Diwydiant, mae’n bosibl y bydd yr Aelod o’r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau’r Rheilffyrdd yn gyfrifol am eu setlo.

Mewn amgylchiadau o’r fath felly, bydd yr Ombwdsmon:

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

Isod ceir rhestr o enghreifftiau, heb fod yn gynhwysfawr, o Anghydfodau a allai ddod o dan y categori uchod: gwaith peirianyddol sy’n gor-redeg; methiannau’r seilwaith craidd; cyhoeddi gwybodaeth amserlen yn hwyr; ansawdd rheolaeth annerbyniol o wael ar ddigwyddiadau sy’n gyfan gwbl 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 heb fod dan reolaeth yr Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd.

3. EITHRIADAU PENODOL

3.1. Ni ellir defnyddio Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd i ddyfarnu Anghydfodau sy'n dod o dan un neu fwy o'r categorïau isod:

3.1.1. Anghydfodau am faterion preswyl a/neu ochr y rheilffordd;

3.1.2. Anghydfodau lle mae rhyw fath o weithredu dan gyfraith sifil neu gyfraith droseddol eisoes ar y gweill;

3.1.3. Anghydfodau yn ymwneud â'r heddlu a/neu lle mae erlyniad troseddol (gan gynnwys erlyniad dan Is-ddeddfau'r Rheilffyrdd) yn mynd i gael ei glywed neu wedi cael ei glywed yn y Llys;

3.1.4. Anghydfodau yn ymwneud â chanlyniad camau disgyblu staff sy'n mynd rhagddynt;

3.1.5. Anghydfodau yn seiliedig ar bolisi cyhoeddus (gan gynnwys prosiectau rheilffyrdd i'r dyfodol ac ymgynghoriadau ynghylch prosiectau rheilffyrdd i'r dyfodol) strwythur y diwydiant, preifateiddio a'r tebyg;

3.1.6. Anghydfodau ynghylch y rhesymau am weithredu diwydiannol;

3.1.7. Anghydfodau Blinderus;

3.1.8. Anghydfodau sy'n rhan o gylch gwaith y Cyrff Apeliadau Statudol yn unig, neu gyrff eraill megis Cofrestrydd y Cytundeb Dyrannu a Thrin Hawliadau, y corff apeliadau parcio (fel bo'n briodol) neu gyrff eraill;

3.1.9. Anghydfodau sy'n gysylltiedig â 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 lle darparwyd amdanynt gan y gyfraith (h.y. lle ni ellir cyfyngu ar neu eithrio atebolrwydd);

3.1.10. Anghydfodau nad ydynt yn bodloni'r Meini Prawf Cymhwysedd;

3.1.11. Anghydfodau sy'n rhagfarnu'r broses o orfodi is-ddeddfau, apeliadau parcio a chyhoeddi hysbysiadau parcio neu daliadau cosb;

3.1.12. Anghydfodau lle mae'r swm iawndal a hawliwyd yn fwy na'r Uchafswm Dyfarniad;

3.1.13. Anghydfodau rhwng busnesau (B2B h.y. rhwng Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd a busnes).

3.2. Nid yw dyfarniad iawndal yn gallu bod yn fwy na'r Uchafswm Dyfarniad. Bydd Anghydfodau lle mae'r Defnyddiwr yn amlwg yn gofyn am iawndal gwerth mwy na £2500 o'r cychwyn allan o gwmpas Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd, a chaiff ei gyfeirio at y corff perthnasol (megis Cofrestrydd y Cytundeb Dyrannu a Thrin Hawliadau, y Cyrff Apeliadau Statudol neu'r Llysoedd). Fodd bynnag, os daw'n amlwg yn ystod ymchwiliad bod yr Anghydfod yn haeddu iawndal gwerth mwy na £2500, bydd yr Ombwdsmon yn rhoi gwybod i'r Aelod o'r Cynllun Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd ac i'r Defnyddiwr. Os na ellir cyrraedd setliad a negodwyd o ganlyniad, gall yr Ombwdsmon gyhoeddi penderfyniad sy'n cefnogi hawliad y Defnyddiwr yn y Llysoedd.

3.3. Nid oes gan Ddefnyddwyr hawl i iawndal am: colledion sy'n codi yn ystod unrhyw

drefniadau busnes megis colli cyfle neu golli enillion; costau cyfreithiol a'r amser a gymerwyd yn rheoli ei gŵyn.

3.4. Os yw'r Anghydfod yn ymwneud â rhywbeth sy'n amherthnasol i Reolau Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd neu sy'n codi mater cyfreithiol cymhleth, Bwrdd Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd fydd yn penderfynu i ba raddau mae'n gymwys.