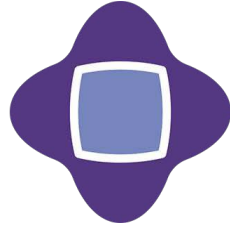


The Rail  
Ombudsman



# Llawlyfr Cwynion Cyffredin a Chanlyniadau Tebygol

Tachwedd 2023

## Cynnwys

Cyflwyniad .....	3
Canlyniadau Posibl .....	5
Esboniad o'n Proses ni: .....	5
Amser a Thrafferth.....	5
Cynlluniau lawndal am Oedi .....	6
Ymdrin â Chwynion.....	8
Perfformiad Gwasanaeth Trên.....	10
Ansawdd y gwasanaeth ar y trên .....	11
Hygyrchedd.....	13
Difrodi eiddo.....	15

## Cyflwyniad

Mae'r ddogfen hon yn disgrifio senarios cwynion cyffredin ac yn dangos y canlyniadau perthnasol. Mae'n bwysig nodi y caiff pob achos ei asesu yn ôl ei rinweddau unigol ac felly, caiff canlyniadau eu penderfynu fesul achos. Fodd bynnag, dewiswyd yr enghreifftiau hyn i helpu Aelodau'r Cynllun / Darparwyr Gwasanaethau Rheilffordd, defnyddwyr a rhanddeiliaid i adnabod canlyniadau arferol mewn perthynas â chwynion cyffredin.

Mae Fframwaith lawndal yr Ombwdsmon Rheilffyrdd yn rhoi trosolwg o'r ffordd mae'r Ombwdsmon Rheilffyrdd yn ymdrin â hawliadau am lawndal. Dylech ystyried y Llawlyfr Cwynion Cyffredin a Chanlyniadau Tebygol hwn yn ategol i'r ddogfen honno.

Mae gwybodaeth yr Ombwdsmon Rheilffyrdd i ddefnyddwyr yn benodol yn nodi'r canlynol:

*Sut allwn ni eich helpu chi?*

Os oes gennych gŵyn ynghylch darparwr gwasanaeth rheilffordd nad ydych wedi gallu ei datrys yn uniongyrchol â nhw, gallwch gyfeirio eich cwyn atom ni.

Lle bo modd inni dderbyn eich cwyn, byddwn yn ymchwilio'n ddiudedd iddi, er mwyn sicrhau canlyniad teg a chytbwys ar sail y dystiolaeth a'r wybodaeth a roddir gan y ddau barti.

*Pa fathau o gwynion am wasanaethau trên ydyn ni'n ymdrin â nhw?*

Mae'r Ombwdsmon Rheilffyrdd yn ymdrin â chwynion a wneir gan ddefnyddiwr ynghylch safon y gwasanaeth a ddarparwyd gan ddarparwr gwasanaeth rheilffordd. Ymysg pethau eraill, rydym yn ymdrin â chwynion ynghylch y gwasanaethau trên sy'n ymwneud â:

- Perfformiad Gwasanaethau Trên megis oediadau a threnau wedi'u canslo
- Ansawdd y rhyngweithio â staff, megis y ffordd y rhoddir gwybodaeth ac ansawdd y wybodaeth
- Y ffordd mae'r darparwr gwasanaeth rheilffordd wedi ymdrin â'ch cwyn
- Manwerthu ac Ad-daliadau tocynnau gan gynnwys y ffordd cafodd y tocyn ei werth ichi a'r wybodaeth a roddwyd ichi.
- Y wybodaeth a roddwyd ynghylch teithiau a amserlennwyd a/neu waith peiranyddol
- Anawsterau ar y trenau neu mewn gorsafoedd megis argaeledd toiledau a chymorth i deithwyr
- Parcio ceir lle mae'r maes parcio ar dir y rheilffordd neu'r darparwr gwasanaeth rheilffordd a werthodd y tocyn parcio car ichi
- Darpariaeth a mynediad i wasanaethau a hysbysebwyd a/neu gyfleusterau i ddefnyddwyr ag anableddau
- Gwahaniaethu neu anawsterau sy'n codi o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010

I gael mwy o wybodaeth am y mathau o anghydfodau y gallwn ni eu hystyried, dylech droi at Reolau a Meini Prawf Cymhwysedd Gwasanaeth y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd.

Mae'r llawlyfr hwn yn cynnwys rhai o'r cwynion cyffredin y gall yr Ombwdsmon ymchwilio iddynt ynghyd â'r canlyniadau sy'n benodol i gŵyn pob defnyddiwr. Byddwn yn edrych ar bob hawliad yn ôl ei rinweddau ei hun er mwyn sicrhau datrysiad diduedd ac effeithiol i'r anghydfod.

Dylech nodi bod yr astudiaethau achos hyn yma i'ch helpu chi i ddeall y mathau o ddyfarniadau y gellid eu rhoi, ond cofiwch y bydd ein tîm Ombwdsmon yn edrych ar bob cais fesul achos a chaiff amgylchiadau unigol y cwsmer eu hystyried wrth benderfynu ar unrhyw ddyfarniad. Mae mwy o astudiaethau achos ar gael ar wefan yr Ombwdsmon Rheilffyrdd [yma](https://www.railombudsman.org/resource-area/faq-3/case-studies/) [<https://www.railombudsman.org/resource-area/faq-3/case-studies/>](https://www.railombudsman.org/resource-area/faq-3/case-studies/) Gall dau ddefnyddiwr gael problem debyg, er enghraifft oedi ar yr un trênn, ond gall yr amgylchiadau hynny gael effaith wahanol ar y ddau ohonynt.

Dylech ystyried hefyd, er y gellir gwneud dyfarniad gwerth hyd at £2500, mae'r dyfarniad cyfartalog yn is o lawer (yn unol ag adroddiadau'r diwydiant a gyhoeddir yn chwarterol ar wefan yr Ombwdsmon Rheilffyrdd [yma](#)).

## Canlyniadau Posibl

### Esboniad o'n Proses ni:

**Tu Allan i Gwmpas:** Os na allwn edrych ar eich hawliad chi, bydd tu allan i gwmpas am un o'r rhesymau a esbonnir yn ein [Canllaw i Ddefnyddwyr](#). Os gallwn ni ei drosglwyddo i gorff gwarchod defnyddwyr, byddwn yn gwneud hynny ar eich rhan a bydd y corff gwarchod yn cysylltu â chi i roi gwybod ichi sut y gall eich helpu.

**Datrysiaid Syml:** Mewn rhai achosion, efallai y byddwch chi a'r Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd yn datrys eich cwyn yn uniongyrchol heb Gyfryngu neu Ddyfarnu. Rhowch wybod inni os yw hynny'n digwydd a byddwn yn cau'r gŵyn.

**Cyfryngu:** Cyfryngu yw cam cyntaf ein proses lle bydd yr Ombwdsmon yn ymyrryd gan ddefnyddio'r wybodaeth a'r dystiolaeth a roddwyd i hwyluso cytundeb rhyngoch chi a'r darparwr gwasanaeth rheilffordd. Gall y broses gyfryngu ddigwydd dros y ffôn, drwy e-bost neu drwy lythyr.

Os na fydd y broses gyfryngu'n llwyddiannus (hynny yw, nid yw'r partiön yn gallu cytuno hyd yn oed ar ôl i'r Ombwdsmon ymyrryd), bydd yr Ombwdsmon yn symud at ail gam y broses sef dyfarnu.

**Dyfarnu:** Golyga hyn y bydd yr Ombwdsmon yn gwneud penderfyniad annibynnol am yr achos ar sail y dystiolaeth a'r wybodaeth a roddwyd. Rhoddir gwybod i'r ddau barti yn ysgrifenedig am y penderfyniad hwn.

Dylech nodi y gallai penderfyniad yr Ombwdsmon fod yn is, yn gyfartal â neu'n uwch na'r cynigion a wnaed yn flaenorol, a bydd yn seiliedig ar asesiad diduedd.

Datblygwyd y Llawlyfr hwn ar sail penderfyniadau a wnaed gan yr Ombwdsmon yn ystod y cam Dyfarnu, gan eu bod yn cynrychioli'r dyfarniadau a wnawn yn hytrach na'r cynigion a wnaed ac a dderbyniwyd, er enghraifft ar y cam Cyfryngu. Hynny yw, mae'r Ombwdsmon wedi penderfynu ar hawl drwy ddefnyddio proses benderfynu gyson, tra gellir dylanwadu ar ganlyniadau ar gamau blaenorol gan ffactorau eraill megis tueddiadau Aelodau'r Cynllun i wneud cynigion, a defnyddwyr i'w derbyn, sy'n amrywio.

### Amser a Thrafferth

Mae pawb ohonom yn wynebu anghyfleustra o bryd i'w gilydd yn ystod ein bywydau pob dydd, ac mae hyn yn gallu digwydd pan fyddwn yn teithio ar drafnidiaeth gyhoeddus. Mae cwmnïau'n gwneud camgymeriadau, ond byddai'n afresymol disgwyl iddynt dalu iawndal bob tro caiff camgymeriad ei wneud.

Mae'r matrices hwn wedi'i fwriadu i'ch helpu chi i ddeall sut allai Ombwdsmon raddio'r amser a thrafferth ychwanegol a achoswyd ichi o ganlyniad i weithredoedd Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd.

Dylech nodi y ceir amgylchiadau lle gallai'r Ombwdsmon ystyried nad oedd y digwyddiadau wedi achosi unrhyw amser neu drafferth ychwanegol, neu ychydig

iawn o amser a thrafferth ychwanegol yn unig. Yn yr amgylchiadau hynny, ni fydd yr Ombwdsmon yn gwneud dyfarniad.

		<b>Trafferth</b> Cydnabyddiaeth o golledion anariannol yr aed iddynt gan y Defnyddiwr			
		<b>Ddim yn bwysig</b>	<b>Isel</b>	<b>Cymedrol</b>	<b>Uchel</b>
<b>Amser</b> Cydnabyddiaeth o'r amser ychwanegol a dreuliodd y Defnyddiwr oherwydd gweithred neu anwaith yr Aelod o'r Cynllun Datrys Anghydfodau'r Rheilffyrdd	<b>Ddim yn bwysig</b>	Dim Dyfarniad £	Hyd at £25	Hyd at £50	Hyd at £500
	<b>Isel</b>	Hyd at £25	Hyd at £50	Hyd at £100	Hyd at £750
	<b>Cymedrol</b>	Hyd at £50	Hyd at £100	Hyd at £250	Hyd at £1500
	<b>Uchel</b>	Hyd at £500	Hyd at £750	Hyd at £1500	Hyd at £2500
<p>Wrth benderfynu ar achosion yn ôl eu rhinweddau unigol, gall yr Ombwdsmon ymadael â'r bandiau hyn lle bo'n rhesymol i wneud hynny. Mewn amgylchiadau o'r fath, caiff y sail resymegol dros ymadael ei nodi'n glir.</p> <p>Caiff Ffactorau Gwaethygol a Ffactorau Lliniarol eu defnyddio o fewn y bandiau, a gallent gynyddu neu leihau dyfarniad.</p>					

### Cynlluniau lawndal am Oedi

Categori Achos	Hawliad lawndal wedi'i wrthod gan Ddarparwr Gwasanaeth Rheilffordd
Cwyn	Roedd y Defnyddiwr i fod i gyrraedd am 12.32, yr amser ar yr amserlen pan archebodd y tocyn. Fodd bynnag, roedd bws yn rhedeg yn lle trê'n am ran o'r ffordd, gan olygu bod yr amser cyrraedd yn hwyrach sef 13.05. Roedd y Defnyddiwr yn hawlio Ad-daliad am Oedi, oherwydd oedi o 30-59 o funudau.

Ymateb y Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd	Gwrthodwyd yr hawl gan y Darparwr ar y sail ei fod wedi rhedeg amserlen ddiwygiedig, y rhoddwyd copi ohoni i'r Ombwdsmon, yn cadarnhau'r amser cyrraedd diwygiedig sef 13.05. Nodwyd y gellir newid yr amserlen ar unrhyw adeg cyn 10pm ar y diwrnod cyn teithio, yn unol ag Amodau Teithio'r Rheilffyrdd Cenedlaethol.
Ystyriaethau'r Ombwdsmon	Roedd y Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd wedi dangos tystiolaeth o amserlen ddiwygiedig a chyfrifoldeb y Defnyddiwr yw gwirio fersiwn mwyaf diweddar yr amserlen cyn teithio.
Canlyniad	Dim dyfarniad.

Categori Achos	Achos lawndal wedi'i wrthod gan Ddarparwr Gwasanaeth Rheilffordd
Cwyn	Teithiodd y Defnyddiwr o orsaf A i orsaf C drwy orsaf B. Mae'n honni, oherwydd bod oedi ar ran gyntaf y daith, ei fod wedi colli'r cysylltiad yng ngorsaf B. Cyflwynodd y Defnyddiwr hawliad Ad-daliad am Oedi a wrthodwyd gan y Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd.
Ymateb y Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd	Dywedodd y Darparwr nad oedd y Defnyddiwr wedi caniatáu digon o amser i gwrdd â'i drên cysylltiol yng ngorsaf B ac felly nid oedd yr hawliad yn gymwys i gael lawndal am Oedi.
Ystyriaethau'r Ombwdsmon	Edrychodd yr Ombwdsmon ar amserau cysylltu'r orsaf sydd ar gael ar 'Journey Planner' Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol. Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad bod y Defnyddiwr wedi caniatáu digon o amser yn unol â hyn. Oherwydd i'r trên gyrraedd gorsaf B yn hwyr, collodd ei wasanaeth cysylltiol i orsaf C. Cyfanswm yr oediad oedd 120 o funudau.
Canlyniad	Yn unol â Siarter Teithwyr y Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd, roedd oedi o 120 o funudau'n gyfwerth ag lawndal Ad-daliad am Oedi gwerth 100% o gost wreiddiol y tocyn. Dyfarnodd yr Ombwdsmon ad-daliad llawn o gost y tocyn.

## Ymdrin â Chwynion

Categori Achos	Amserau Ymateb
Cwyn	Cysylltodd y Defnyddiwr â'r Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd i gwyno bod y trê'n yr oedd wedi bwriadu teithio arno wedi'i ganslo, er bod y gweithredu diwydiannol a fwriadwyd ar y diwrnod hwnnw heb ei gynnal, a bu rhaid iddo deithio'r diwrnod wedyn. Cwynodd y Defnyddiwr hefyd nad oedd wedi cael ymateb gan y Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd ynghylch ei gŵyn, a'i fod felly'n uwchraddio'r achos i'r Ombwdsmon Rheilffyrdd ar ôl i'r 40 o ddiwrnodau gwaith sydd gan y Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd i geisio sicrhau datrysiaid gyda Defnyddiwr ddod i ben.
Ymateb y Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd	Roedd y Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd yn cydnabod bod y gweithredu diwydiannol wedi'i ganslo ond gan fod hynny ar sail penderfyniad munud olaf, roedd y cwmni'n dal i redeg gwasanaeth cyfyngedig, ac yn rhoi rhybuddion Peidiwch â Theithio i deithwyr. Roedd y Darparwr yn cydnabod nad oeddent wedi esbonio hyn i'r Defnyddiwr cyn i'r mater gael ei godi gyda'r Ombwdsmon Rheilffyrdd.
Ystyriaethau'r Ombwdsmon	Nid oedd yr Ombwdsmon yn gallu dyfarnu o blaid yr hawliad yn ei hanfod am nad oedd unrhyw wybodaeth i awgrymu bod y gwasanaeth yr oedd y Defnyddiwr yn bwriadu ei ddefnyddio wedi'i adfer, ac roedd y Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd wedi rhoi tystiolaeth o'i negeseuon i'r teithwyr. Fodd bynnag, nododd yr Ombwdsmon Rheilffyrdd nad oedd y Defnyddiwr wedi cael ateb o fewn yr amser a bennwyd ym Mholisi Ymdrin â Chwynion y Darparwr Gwasanaeth na chyn pen y cyfnod o 40 o ddiwrnodau gwaith a bennwyd i'r partion gytuno ar ddatrysiaid cyn uwchraddio'r achos. Cafodd hyn effaith oherwydd yr amser ychwanegol a dreuliwyd yn datrys y mater.
Canlyniad	Rhoddodd yr Ombwdsmon ddyfarniad gwerth £10 i gydnabod yr amser a dreuliwyd a'r drafferth a achoswyd yn ddiangen oherwydd y ffordd y triniwyd y gŵyn.



Categori Achos	Amserau Ymateb
Cwyn	Cwynodd y Defnyddiwr am ansawdd y wybodaeth a gafodd pan archebodd docynnau Advance, a'r oedi wedyn wrth ymdrin â'i gŵyn.
Ymateb y Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd	Rhoddodd y Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd fwy o wybodaeth ynghylch telerau tocynnau Advance gan ddatgan ei bod ar gael i'r cyhoedd, wedi'i nodi ar y tocyn ac yn y wybodaeth a roddwyd cyn prynu'r tocyn. Cyflwynodd y Darparwr dystiolaeth o ohebiaeth a ddangosai fod eu hamserau ymateb o fewn y terfynau a gyhoeddwyd yn eu Siarter Teithwyr/Polisi Ymdrin â Chwynion.
Ystyriaethau'r Ombwdsmon	Edrychodd yr Ombwdsmon ar y wybodaeth oedd ar gael ar lein ac yn ystod y broses o brynu'r tocyn. Daethpwyd i'r casgliad bod digon o wybodaeth ar gael am y telerau sy'n gysylltiedig â thocynnau Advance sef nad oes modd rhoi ad-daliad amdanynt. Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad hefyd bod amserau ymateb y Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd o fewn yr amserlenni cyhoeddedig a ddisgwylir.
Canlyniad	Ni roddwyd dyfarniad.

## Perfformiad Gwasanaeth Trên

Categori Achos	Effaith Oediadau ar deithio ymlaen
Cwyn	Teithiodd y Defnyddiwr i'r maes awyr ar y trê'n, gan ddewis trê'n a fyddai'n cyrraedd mwy nag awr cyn yr amser wrth gefn a argymhellir yn Siarter Teithwyr y Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd a'r amser a bennwyd gan y maes awyr. Dywedodd y Defnyddiwr hefyd bod dau wasanaeth arall a fyddai wedi cyrraedd y maes awyr erbyn yr amser a bennwyd. Stopiodd trê'n y Defnyddiwr ar y ffordd ac arhosodd ar y trê'n am ychydig dros ddwy awr, gan achosi iddo fethu ei hediad. Ail-archebodd y Defnyddiwr ei hediad, ac roedd yn hawlio am gostau'r hediad ychwanegol.
Ymateb y Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd	Cadarnhawyd y digwyddiadau gan y Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd, ond awgrymodd y gallai'r Defnyddiwr hawlio'r costau ychwanegol drwy yswiriant.
Ystyriaethau'r Ombwdsmon	Cyflwynodd y Defnyddiwr gadarnhad na fyddai ei yswiriant yn talu costau'r hediadau ychwanegol yn yr amgylchiadau hyn. Adolygodd yr Ombwdsmon y wybodaeth yn y Siarter Teithwyr a'r wybodaeth a gafwyd gan y cwmni awyrennau a'r maes awyr. Hefyd, nodwyd bod gwasanaethau amgen ar gael petai'r gwasanaeth a ddewiswyd gan y Defnyddiwr wedi'i ganslo. Roedd yr holl ffynonellau hyn yn cefnogi'r ffaith bod y Defnyddiwr wedi caniatáu amser wrth gefn ar gyfer tarfu rhesymol yn ei gynlluniau teithio. Nodwyd hefyd bod y daith ymlaen tu hwnt i reolaeth y Defnyddiwr pan oedd yn sownd yn y trê'n. Yn ogystal, roedd y Defnyddiwr wedi lleihau ei golledion drwy archebu hediad gwahanol llai drud.
Canlyniad	Rhododd yr Ombwdsmon ddyfarniad am gostau'r hediad ychwanegol.
Categori Achos	Effaith Oediadau ar Deithio Ymlaen
Cwyn	Teithiodd y Defnyddiwr i Lundain i ddal trê'n Eurostar, a oedd yn rhedeg unwaith yr wythnos yn unig yn ystod y tymor sgïo. Roedd i fod i gyrraedd terfynfa Eurostar 45 munud cyn i'w drê'n ymadael. Roedd oedi ar y trê'n i Lundain, a methodd y Defnyddiwr y gwasanaeth Eurostar. Felly archebodd hediadau â lle ychwanegol i'w offer. Roedd y Defnyddiwr yn hawlio am gostau'r hediadau ychwanegol a'r lle bagiau ychwanegol.
Ymateb y Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd	Cadarnhaodd y Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd bod oedi wedi bod ar ei drê'n, ond gwrthododd wneud unrhyw gynnig gan fynnu nad oedd y Defnyddiwr wedi caniatáu digon o amser wrth gefn i gyrraedd y trê'n cysylltiol mewn pryd.

Ystyriaethau'r Ombwdsmon	Ystyriodd yr Ombwdsmon amserau'r cysylltiad trên, a oedd yn cynnwys taith gysylltiol ar London Underground. Daeth i'r casgliad nad oedd y Defnyddiwr wedi caniatáu digon o amser i wneud y cysylltiad, yn enwedig gan fod y gwasanaeth y bwriadwyd ei ddefnyddio yn rhedeg mor anaml.
Canlyniad	Ni roddwyd dyfarniad.

Categori Achos	Diffyg Cyfleusterau Arlwy
Cwyn	Teithiodd y Defnyddiwr ar wasanaeth dosbarth cyntaf a chwynodd na chafodd y gwasanaeth arlwy a hysbysebwyd. Gofynnodd am bris is ar y sail honno.
Ymateb y Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd	Dywedodd y Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd bod y gwasanaeth arlwyo'n " <i>amodol ar argaeledd</i> " ac nad oedd wedi'i gynnwys yng nghost y tocyn. Gwrthododd y Darparwr wneud cynnig ar y sail honno.
Ystyriaethau'r Ombwdsmon	Adolygodd yr Ombwdsmon y wybodaeth oedd ar gael am y gwasanaeth. Nododd fod buddion gwasanaeth dosbarth cyntaf y fflyd benodol honno o drenau yn cyfeirio at arlwy, gan nodi'n benodol bod cyfeiriad heb amod at ' <i>ddiod boeth neu botel o ddŵr, a dewis o deisennau brau â blas, am ddim</i> '. Roedd yr Ombwdsmon yn fodlon bod arlwyo'n rhan o'r cynnig a hysbysebwyd, ac er gwaethaf y ffaith y cafodd ei ddynodi fel cynnig 'am ddim', dangosai'r wybodaeth yn glir ei fod yn ddisgwyliad rhesymol gan y Defnyddiwr y byddai'n cael rhywfaint o gyfleusterau arlwy.
Canlyniad	Dyfarnodd yr Ombwdsmon ostyngiad ar gost y tocyn cyfwerth a 10% o bris gwreiddiol y tocyn.

### Ansawdd y gwasanaeth ar y trên

Categori Achos	Dim digon o le i sefyll/eistedd
Cwyn	Cwynodd y Defnyddiwr bod y trên yn orlawn ac eisteddodd ar yr unig seddi oedd ar gael, sef rhai yn y cerbyd dosbarth cyntaf. Codwyd swm ychwanegol arno ar y trên am eistedd yno. Credai'r Defnyddiwr bod dosbarthiadau cerbyd y trên wedi'u dileu ac roedd yn hawlio ad-daliad am y swm ychwanegol a dalwyd.

Ymateb y Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd	Cyflwynodd y Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd dystiolaeth o waith peirianyddol a olygodd ei fod yn rhedeg gwasanaeth cyfyngedig ar y diwrnod dan sylw. Roedd hyn wedi'i hysbysebu. Yn ogystal, dywedodd y Darparwr nad oedd y Defnyddiwr wedi cadw sedd a'i fod yn teithio ar docyn dwyffordd heb fod yn ystod yr oriau brig a fyddai wedi rhoi'r hyblygrwydd iddo deithio ar drên gwahanol.
Ystyriaethau'r Ombwdsmon	Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad nad oedd dosbarthiadau cerbyd y trên wedi'u dileu, a gan fod y Defnyddiwr yn eistedd yn y cerbyd dosbarth cyntaf, roedd hawl gan y Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd i godi am uwchraddio'r tocyn. Hefyd, nid oedd y Defnyddiwr wedi cadw sedd ac felly nid oedd hawl ganddo i gael iawndal am fethu eistedd mewn sedd yn y cerbyd dosbarth safonol. Mae Adran 3.3 Amodau Teithio'r Rheilffordd Cenedlaethol yn dweud, os nad yw'r teithiwr wedi cadw sedd, nid yw ei Docyn yn rhoi hawl awtomatig iddo gael sedd, ac efallai y bydd angen iddo sefyll ar adegau prysur.
Canlyniad	Ni roddwyd dyfarniad.

Categori Achos	Dim digon o le i sefyll/eistedd
Cwyn	Cwynodd y Defnyddiwr y bu rhaid iddo sefyll ar drên am awr a hanner. Cyflwynodd y Defnyddiwr dystiolaeth fideo o'r amodau ar y trên.
Ymateb y Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd	Cyflwynodd y Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd wybodaeth am y ffordd y gall defnyddwyr weld gwybodaeth am lwythi trenau, ond dywedodd gan nad oedd yn cynnig cadw seddi, nid oedd modd iddo warantu sedd i ddefnyddiwr. Gall teithwyr ddewis mynd ar y trên nesaf os ydynt yn pryderu am lwyth ar drên.
Ystyriaethau'r Ombwdsmon	Er y nodai'r Ombwdsmon bod Amodau Teithio'r Rheilffordd Cenedlaethol yn cadarnhau nad yw eich tocyn yn rhoi'r hawl ichi gael sedd oni bai eich bod wedi cadw sedd, mae Siarter Teithwyr y Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd yn dweud: <i>Rydym yn ymrwymo i gynllunio gwasanaethau ac i rannu cerbydau er mwyn osgoi gorlenwi cymaint â phosibl. Er na allwn warantu sedd i bawb, ein nod yw nad oes angen i neb sefyll am gyfnod hirach na 20 o funudau.</i> Ystyriai'r Ombwdsmon fod hyn yn creu disgwyliad bod y ffaith y bu'n rhaid i'r Defnyddiwr sefyll am fwy na 20 o funudau (yr oedd wedi rhoi tystiolaeth ohoni) yn lleihad yn safon y gwasanaeth.

	Dyfarnodd yr Ombwdsmon ostyngiad yn y pris ar y sail honno.
Canlyniad	Rhoddwyd £10 i'r Defnyddiwr fel gostyngiad pris yn erbyn cost wreiddiol y tocyn i wneud iawn am leihad mewn gwasanaeth ar sail addewid penodol yn Siarter y Darparwr Gwasanaeth Rheilffyrdd.

## Hygyrchedd

Categori Achos	Cymorth a Archebwyd heb ei ddarparu
Cwyn	Archebodd y Defnyddiwr gymorth, i'w gasglu o'r lolfâ dosbarth cyntaf. Cafodd y cymorth ei archebu drwy'r ap Passenger Assistances, ond methodd y Darparwr â chasglu'r Defnyddiwr; aeth hwnnw drwy'r orsaf ar ei ben ei hun i ddal y trêen.
Ymateb y Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd	Dywedodd y Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd bod cymorth ar gael o lolfâ teithio â chymorth dynodedig yn unig. Derbyniai fod yr ap yn caniatáu i'r Defnyddiwr ddewis y lolfâ dosbarth cyntaf, ond dywedodd nad oedd modd iddo warantu hynny bob tro.
Ystyriaethau'r Ombwdsmon	Roedd yr Ombwdsmon yn fodlon bod y wybodaeth oedd ar gael yn creu'r disgwyliad y gellid casglu'r Defnyddiwr mewn manau eraill yn yr orsaf, a bod yr ap yn caniatáu ar gyfer gwneud ceisiadau. Gan fod y cais hwn wedi'i dderbyn yn ddiamod a heb gyfeirio at fynd i'r lolfâ teithio â chymorth, ystyriai'r Ombwdsmon y dylai'r Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd fod wedi casglu'r Defnyddiwr o'r lolfâ dosbarth cyntaf. Derbyniwyd bod y Defnyddiwr wedi rhoi gwybod i staff ei fod wedi cyrraedd a bod teithiwr arall wedi'i gasglu o'r lolfâ dosbarth cyntaf tra bod y Defnyddiwr yn aros yno.
Canlyniad	Rhoddodd yr Ombwdsmon ddyfarniad gwerth £100 am y cymorth a fethodd ynghyd ag esboniad ysgrifenedig i'r Defnyddiwr yn rhoi cyngor clir iddo am sut i archebu cymorth yn yr orsaf hon, er mwyn osgoi problemau tebyg yn y dyfodol.

Categori Achos	Methiant i ollwng Teithiwr o'r trêen
Cwyn	Aeth y Defnyddiwr ar y trêen yng ngorsaf A. Y disgwyliad oedd y byddai rhywun yn cwrdd ag ef yng ngorsaf B gyda ramp, er mwyn iddo fynd oddi ar y trêen. Methodd y ramp a dechreuodd y trêen ymadael â'r orsaf, felly gwthiodd y Defnyddiwr y botwm argyfwng, ac arhosodd y trêen. Treuliodd y Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd 10-15 o funudau yn ceisio cael y Defnyddiwr oddi ar y trêen, ond nid oedd yn bosibl oherwydd lleoliad y trêen ar y plattform. Aeth y trêen ymlaen i'r orsaf nesaf, a danfonwyd y Defnyddiwr yn ôl i orsaf B mewn tacsî.
Ymateb y Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd	Cyflwynodd y Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd dystiolaeth am yr hyn a ddigwyddodd, a'r camau a gymerwyd ganddo ers y digwyddiad i sicrhau'r Defnyddiwr ei fod yn gwneud popeth o fewn ei allu i ddeall amgylchiadau llawn y digwyddiad. Gwnaeth y Darparwr gynigion i'r Defnyddiwr cyn iddo uwchraddio'r gŵyn i'r Ombwdsmon a oedd yn cynnwys teithio am ddim, basged o nwyddau a chwmsela.
Ystyriaethau'r Ombwdsmon	Cytunwyd nad oedd cymorth wedi'i ddarparu. Cydnabu'r Ombwdsmon mai digwyddiad untro oedd hwn, ond penderfynodd nad oedd prosesau digonol ar waith i roi gwybod i'r gyrrwr beth oedd yn digwydd ar y plattform. Achosodd hyn anghyfleustra o ran amser ychwanegol, mewn amgylchiadau y sylweddolai'r Ombwdsmon eu bod yn achosi trallod, yn gyhoeddus, a achosodd oedi ac a arweiniodd i'r Defnyddiwr orfod ceisio cymorth gan deithwyr eraill. Hefyd, ystyriodd yr Ombwdsmon y ddarpariaeth gwasanaeth i gwsmeriaid, a phenderfynodd ei bod yn annigonol.
Canlyniad	Rhoddodd yr Ombwdsmon ddyfarniad gwerth £850 a gwneud argymhellion i'r Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd ynghylch rhyngweithio ar gyfer gwasanaethau i gwsmeriaid, sy'n gallu bod yn ffactor gwaethybol.

## Difrodi eiddo

Categori Achos	Difrodi eiddo
Cwyn	Cwynodd y Defnyddiwr bod ei got wedi'i difrodi gan baent gwlyb ar fainc oedd heb arwyddion mewn gorsaf. Cyflwynodd y Defnyddiwr dystiolaeth gan y sychlanhawyr oedd yn dweud ei bod yn annhebygol y gellid cael gwared ar y staen paent, ynghyd â phrisiau cotiau tebyg.
Ymateb y Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd	Derbyniodd y Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd ei bod yn debygol y cafodd y staen ei achosi gan baent yn yr orsaf, gan ystyried y cofnodion yn dangos pryd cafodd y gwaith ail-baentio ei wneud. Cynigiodd y Darparwr £50 i'r Defnyddiwr i dalu am gost glanhau'r got, neu i dalu'n rhannol am got newydd.
Ystyriaethau'r Ombwdsmon	Ystyriodd yr Ombwdsmon bod y Darparwr Gwasanaeth Rheilffordd wedi derbyn cyfrifoldeb am y digwyddiad ac oedran y got, nad oedd modd ei sychlanhau. Roedd y got yn dair blwydd oed a byddai'n costio £100 i dalu am un newydd. Ystyriai'r Ombwdsmon bod £50 yn swm rhesymol i ddatrys yr anghydfod, o gofio oedran y got a'i chost fanwerthu bresennol.
Canlyniad	Rhodddwyd dyfarniad gwerth £50 am ddifrod i eiddo.