Dull amgen o ddatrys anghydfod (ADR)

Os oes gennych anghydfod dros gyflenwad o nwyddau neu wasanaethau a chwithau wedi methu ei ddatrys trwy drafod, efallai yr hoffech ystyried defnyddio cynllun **dull amgen o ddatrys anghydfod** yn hytrach na chymryd achos llys. Mae'r cynlluniau hyn yn defnyddio trydydd parti megis **cyflafareddwr** neu **ombwdsmon** i'ch helpu a'r cyflenwr i ddod i ddealltwriaeth. Fel arfer bydd rhaid i chi gwblhau trefn gwyno fewnol y cyflenwr ymlaen llaw ac efallai y bydd yn rhaid i chi dalu ffî am gael defnyddio'r cynllun. Fel arfer caiff hwn ei ad-dalu os byddwch yn llwyddiannus. Mae **rhai** cynlluniau yn **rhwymo'n gyfreithiol**, sy'n golygu na allwch chi gymryd achos llys os nad ydych chi'n fodlon â'r penderfyniad, ac eithrio i orfodi dyfarniad. Os yw'ch hawliad dros £5,000, fe ddylech chi drafod y posibilrwydd o ADR gyda'ch cyfreithiwr. Os yw'ch hawliad yn llai na'r swm hwn, fe ddylech chi edrych ar y rhesymau dros ac yn erbyn ADR a chamau hawliadau bychain a phenderfynu pa ffordd o weithredu fyddai orau i chi.

Manteision o ddefnyddio ADR

Prif fanteision defnyddio ADR yw:

- fe allwch chi ddatrys eich **problem**
- fe allech chi gael **iawndal**
- mae'r drefn yn **llai ffurfiol** na mynd i'r **llys**
- mewn rhai cynlluniau, gall y penderfyniad fod yn **ymrwymol** i'r masnachwr ond nid chi, gan eich gadael yn rhydd i gymryd camau drwy'r llys os dymunwch
- fe allai **gostio llai** i chi na mynd i'r llys
- mae'r drefn yn gyfrinachol.

Materion i'w hystyried

- y costau sydd ynghlwm. Cymharwch ffî'r cyflafareddwyr/cymodwyr gyda'r costau sydd ynghlwm â mynd i'r llys.
- a fyddai'n well gennych gael gwrandawiad, lle gallwch ddadlau'ch achos yn bersonol, neu gael y mater wedi'i drafod ar bapur (proses **dogfennau'n unig**)
- os ydyw penderfyniad y cyflafareddwyr yn rhwymo'n gyfreithiol, fe all eich rhwystro rhag mynd â'r mater drwy'r llysoedd.
- efallai y bydd yn rhaid i chi dalu costau ychwanegol i orfodi penderfyniad y cyflafareddwyr drwy'r llysoedd.

Mathau o ADR

Y prif fathau o ADR sy'n delio ag anghydfodau cwsmeriaid ydyw **cymodi**, **cyflafareddu** neu **gyfryngu** ac fe'u darperir fel arfer gan gymdeithasau masnach. Os ydych chi'n dymuno defnyddio un o'r cynlluniau hyn, fe ddylech chi ofyn i'r cyflenwyr os ydyn nhw'n aelodau o gymdeithas fasnach ac os ydyn nhw, cysylltwch â'r gymdeithas fasnach i weld os oes ganddyn nhw wasanaeth cymodi a/neu gyflafareddu.

Hawlfraint © 2002-2010 Cyngor ar Bopeth. Cedwir pob hawl
Rhif elusen gofrestredig: 279057 Rhif y cwmni: 1436945 Lloegr

Cymodi
Mewn anghydfodau cwsmeriaid, **cymodi** ydyw'r **cam cyntaf** yn y broses **cyflafareddu** ac fel arfer aelod o'r gymdeithas fasnach ydyw'r cymodwr. Gofynnir i chi a'r cyflenwr i roi manylion ysgrifenedig am y gwyn, yn cynnwys unrhyw dystiolaeth, a bydd y cymodwr yn rhoi barn ar yr ateb gorau. Nid yw unrhyw benderfyniad yn ymrwymol ac ni fydd yn eich rhwystro rhag cymryd achos llys. Os ydych chi'n anghytuno â'r farn a gynigir, fe allwch chi wedyn symud ymlaen at y cam cyflafareddu neu ystyried erlyn yn y llys. Fel arfer nid oes tâl am gymodi.

Cyflafareddu
Mae **cyflafareddu** yn weithdrefn ar gyfer datrys anghydfodau lle byddwch chi a'r cyflenwr fel arfer yn cytuno i dderbyn **penderfyniad** y cyflafareddwr fel rhywbeth sy'n **rhwymo'n gyfreithiol**. Golyga hyn na allwch chi gymryd achos llys, ac eithrio i orfodi dyfarniad os nad yw'r cyflenwr yn talu. Fel arfer bydd y cyflafareddwr yn aelod o Sefydliad Siartredig Cyflafareddwyr ac yn aml yn gweithredu'n annibynnol o'r gymdeithas fasnach. Bydd y cyflafareddwr yn gwneud penderfyniad wedi'i seilio ar dystiolaeth **ysgrifenedig** a gyflwynir gennych chi a'r cyflenwr. Mae'r penderfyniad yn gyfrinachol ac ni ellir ei wneud yn gyhoeddus heb gytundeb y cyflenwr. Bydd rhaid i chi dalu ffî cofrestru a gaiff ei ad-dalu os byddwch chi'n llwyddiannus.

Mae rhai **cytundebau** am **wasanaethau** a **danfonebau** yn cynnwys **cymal cyflafareddu** sy'n nodi y byddwch chi'n cyfeirio unrhyw anghydfod i gyflafareddu. Er bod hyn yn ymrwymol unwaith y byddwch wedi arwyddo'r cytundeb, os yw cyfanswm y gost yn is na chyfyngiad hawliadau bychain (£5,000), ni ellir eich gorfodi i gyflafareddu os na roddoch chi eich cytundeb ar ôl i'r anghydfod godi.

Cyfryngu
Os ydych chi'n defnyddio'r cynllun **cyfryngu**, bydd y cyfryngwr yn eich **helpu** chi a'r cyflenwr i **drafod** cytundeb derbyniol ac yn gweithredu fel cyswllt os nad ydych chi am gwrdd. Os yw'r cyflenwr yn cytuno i gyfryngu, gofynnir i chi'ch dau i roi manylion yr anghydfod, yn cynnwys copïau o unrhyw dystiolaeth a gofynnir i chi hefyd i arwyddo cytundeb cyfryngu sy'n rhoi fframwaith ar gyfer y cyfryngu. Gall y cyfryngwr drefnu cyfarfodydd ar y cyd neu ar wahân gyda chi a'r cyflenwr a bydd yn helpu i adnabod y cryfderau a'r gwendidau yn eich achos. Os penderfynir ar gytundeb, gofynnir i'r ddau ohonoch i gwrdd i ddrafftio telerau'r trefniant. Bydd hwn yn rhwymo'n gyfreithiol os na nodwch chi fel arall a bydd yn eich rhwystro chi rhag cymryd achos llys ac eithrio i orfodi dyfarniad. Gall cyfryngu fod yn ddrud, ond efallai y gallwch chi gael cymorth cyfreithiol i helpu gyda'r costau.

Cynlluniau Ombwdsmon
Mae gan lawer o wasanaethau gynllun Ombwdsmon y gallech eu defnyddio. Er enghraifft, mae gwasanaethau a ddarperir gan gwmnïau yswiriant, banciau a chymdeithasau adeiladu yn dod o dan reolaeth y **Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol (FOS).** Fe fyddwch yn gallu cyfeirio achos i'r Ombwdsmon ar ôl i chi gwblhau trefn gwyno fewnol y cyflenwr yn unig. Fe fydd rhaid i chi roi manylion ysgrifenedig am eich cwyn, ynghyd â chopïau o unrhyw dystiolaeth sydd gennych. Bydd yr Ombwdsmon yn gwneud **argymhelliad** neu **ddyfarniad** a dderbynnir fel arfer gan y cyflenwr, ond nid yw'n **rhwymo'n gyfreithiol**.

Hawlfraint © 2002-2010 Cyngor ar Bopeth. Cedwir pob hawl
Rhif elusen gofrestredig: 279057 Rhif y cwmni: 1436945 Lloegr

Felly fe allwch ddal i gymryd achos llys os nad ydych yn fodlon â'r penderfyniad. Sut bynnag, bydd y llys yn cymryd dyfarniad yr Ombwdsmon i ystyriaeth wrth benderfynu ar eich cais. Mae holl gynlluniau'r Ombwdsmon am ddim.

Dod o hyd i gynllun ADR

Os oes diddordeb gennych mewn ADR, fe ddylech gael gwybod os yw'r masnachwr yn aelod o unrhyw gymdeithas fasnach sy'n cynnig y math hwn o wasanaeth. Os ydych chi'n cael unrhyw drafferth cysylltu â'r gymdeithas fasnach neu cael gwybod os oes cynllun ombwdsmon perthnasol, neu os yw'r masnachwr yn **ffugio** bod yn aelod o gymdeithas, fe ddylech gysylltu â Chyswllt Defnyddwyr ar 0845 404 0506.

Mae'r daflen ffeithiau hon yn rhestru rhai o'r cymdeithasau sy'n cynnig cynlluniau ADR. Fe ddylech holi os oes tâl am eu gwasanaeth cyn ymrwymo'ch hun. Mae Cymdeithas y Gyfraith wedi sefydlu Panel Cyfryngu Masnachol a Sifil i helpu aelodau'r cyhoedd i ddod o hyd i gyfryngwyr cyfreithiol cymwys. Am fwy o wybodaeth am y panel hwn, ffoniwch 0870 606 3555, estyniad 3286.

Os brynoch chi'r nwyddau neu wasanaethau mewn gwlad Ewropeaidd arall, gallai Canolfan Defnyddwyr Ewrop eich helpu i ddod o hyd i gorff dull amgen o ddatrys anghydfod addas. I wybod mwy am Ganolfannau Defnyddwyr Ewrop, ewch i wefan Canolfan Defnyddwyr Ewrop y DU yn: www.ukecc.net neu ffoniwch 08456 040503.

Cymorth ychwanegol

Sefydliad Siartredig Cyflafareddwyr
12 Bloomsbury Square
Llundain
WC1A 2LP

Tel: 020 7421 7444
Gwefan: www.ciargb.org

Ombwdsmon Gwasanaethau Ariannol
South Quay Plaza
183 Marsh Wall
Llundain
E14 9SR

Tel: 0845 080 1800
Gwefan:
www.financial-ombudsman.org.uk

Y Ganolfan Cyngor ar Bopeth
Mae'r Canolfannau Cyngor ar Bopeth yn rhoi cyngor cyfrinachol, diduedd ac annibynnol yn rhad ac am ddim i'ch helpu chi i ddatrys eich problemau. I ddod o hyd i'ch CAB agosaf, gan gynnwys y rheiny sy'n rhoi cyngor drwy e-bost, cliciwch ar CAB agosaf, neu edrychwch yn eich llyfr ffôn dan y llythyren C.

Gwybodaeth arall ar Adviceguide a allai eich helpu

- Gwasanaethau
- Mynd i'r llys
- Dechrau achos llys
- Prynu nwyddau a gwasanaethau o fewn Ewrop
- Nwyddau

Hawlfraint © 2002-2010 Cyngor ar Bopeth. Cedwir pob hawl
Rhif elusen gofrestredig: 279057 Rhif y cwmni: 1436945 Lloegr

Caiff y dudalen ffeithiau hon ei chynhyrchu gan Gyngor ar Bopeth, enw gweithredol Cymdeithas Genedlaethol y Canolfannau Cyngor ar Bopeth. Ei ddiben yw darparu gwybodaeth gyffredinol yn unig ac nid yw'n ddatganiad llawn o'r gyfraith. Mae'r wybodaeth yn berthnasol i Loegr a Chymru yn unig.

Diweddarwyd y daflen ffeithiau hon ar 23 Ebrill 2010, a chaiff ei adolygu bob mis. Os ydych wedi cael y daflen ffeithiau hon am gyfnod, cysylltwch â'ch Canolfan Cyngor ar Bopeth er mwyn gwirio os yw'r wybodaeth sydd arni yn dal i fod yn gywir. Neu rhowch glic ar ein gwefan - - www.adviceguide.org.uk - lle gallwch lawr lwytho copi diweddaraf.

Hawlfraint © 2002-2010 Cyngor ar Bopeth. Cedwir pob hawl
Rhif elusen gofrestredig: 279057 Rhif y cwmni: 1436945 Lloegr