

Ymdrin â chwynion yn effeithiol



Cymdeithas y Cyfreithwyr
The Law Society

Ymdrin â
chwynion yn
effeithiol

Cynnwys

Cyflwyniad	3
Pam y mae cleientiaid yn cwyno?	4
Beth yw gwasanaeth gwael?	4
Os derbyniwch gŵyn	4
Llunio gweithdrefn cwynion dda	5
Mynediad	5
Symlwrwydd	5
Cyflymder	6
Tegwch	7
Cyfrinachedd	7
Datrysiadau ymarferol	7
Gwybodaeth rheoli	7
Crynodeb	8
Casgliadau a chymorth pellach	8
Technegau ar gyfer ymdrin â chwynion	9
Siarter y Cleient	10
Gweithdrefn cwynion enghreifftiol (cwmnïau mawr)	12
Gweithdrefn cwynion enghreifftiol (cwmnïau llai)	13
Gweithdrefn cwynion enghreifftiol (practis unigol)	14
Cofrestr cwynion ganolog enghreifftiol (pob cwmni)	15
Canllaw talu iawndal i gleientiaid	15
Achosion enghreifftiol	18
Darllen pellach	23



Cyflwyniad

Mae llawer o gwynion â dim i'w wneud â gwybodaeth gyfreithiol cyfreithwyr nac ansawdd y cyngor y maent yn ei roddi i gleientiaid. Maent yn ymwneud â gofal cleient. Mae llawer gormod o gyfreithwyr yn dal i gael y maes hwn yn anodd. Yn arbennig, mae llawer yn tueddu i gymryd cwyn fel cyhuddiad o esgeulustra proffesiynol. Ond y gwir yw bod cwyno yn dra gwahanol i fygwth gweithredu oherwydd esgeulustra

Mae'r rhan fwyaf o gyfreithwyr yn awyddus i roi gwasanaeth o'r radd flaenaf i'w cleientiaid. Mae'r rhan fwyaf yn deall os cânt enw am fod o ddim cymorth, bydd hyn yn niweidio'u ffyniant yn y tymor hir. Nid ydynt am i gleientiaid gwyno amdanynt i Gymdeithas y Cyfreithwyr, ac mae'n gas ganddynt gyhoeddusrwydd negyddol.

Yn y llyfryn hwn rydym yn awgrymu tair gweithdrefn cwynion enghreifftiol - un ar gyfer ymarferwyr unigol, un ar gyfer practisiau bach ac un ar gyfer practisiau mawr neu aml-swyddfa. Mae yma hefyd enghraifft o gofrestr cwynion ganolog. Defnyddiwch neu addaswch yr enghreifftiau hyn yn ôl eich anghenion chi ac anghenion eich cleientiaid. Gallwch eu hanfon at eich cleient naill ai pan fydd y cleient yn gofyn amdanynt neu pan dderbyniwch gŵyn. Mecanwaith 'allanol' y broses y dylech chi ei dilyn yw'r rhain. Yr hyn sy'n dilyn yw cyngor ynghylch y weithdrefn 'fewnol' y bydd arnoch ei hangen yn ymwneud â sut i ymdrin â'r gŵyn. Bydd gennych, felly, ddwy weithdrefn.

Un o'r dulliau o wneud iawn pan fydd cleient yn cwyno am wasanaeth gwael wrth gwrs yw cynnig iawndal. Mae rhai cyfreithwyr wedi dweud eu bod yn ei chael hi'n anodd penderfynu ar gynnig synhwyrol o iawndal. Rydym felly yn rhoi cyfarwyddyd ynglŷn â'r ffactorau y mae Cymdeithas y Cyfreithwyr yn eu hystyried wrth edrych ar gwynion am wasanaeth, ac enghreifftiau o achosion go iawn a maint yr iawndal a ddyfarnwyd.

Ymdrin â chwynion yn effeithiol

Pam y mae cleientiaid yn cwyno?

Maent yn cwyno am nad ydych chi wedi cwrdd â'u disgwyliadau ynglŷn â'r hyn y maent hwy'n ystyried yw gwasanaeth o safon.

Yn aml mae hyn yn digwydd am nad ydych chi wedi ystyried lefel y gwasanaeth y mae'r cleient yn ei ddymuno ac yn ei ddisgwyl.

Beth yw gwasanaeth gwael?

Gwasanaeth gwael [a gyfeirir ato weithiau fel 'Gwasanaeth Proffesiynol Annigonol', neu IPS] yw unrhyw agwedd ar wasanaeth sy'n methu â chwrrd â'r hyn y gellir, yn rhesymol, fod wedi ei ddisgwyl.

Mae amryw o sefyllfaoedd cyffredin y mae Cymdeithas y Cyfreithwyr yn eu hystyried naill ai yn **dybiadol** neu'n **fynegol iawn** o wasanaeth gwael.

Mae sefyllfaoedd a ystyrir i fod yn **dybiadol** o wasanaeth gwael [ac sy'n aml yn golygu dyfarnu iawndal] yn cynnwys:

- dim llythyr gofal cleient pan fo angen un
- oedi'n afresymol wrth filio neu wneud gwallau mewn biliau neu gyfrifon sy'n achosi anghyfleustra difrifol i'r cleient
- methiant i roi gwybodaeth am gostau neu gostau'n cynyddu
- methu egluro risgiau ymgyswrtiad a methiant i gynnal dadansoddiad 'cost - mantais a risg' ar y cychwyn, ac fel y bo'n briodol yn ystod yr achos
- methu ymateb i gyfathrebiadau - mae methu ateb llythyron yn enghraifft glir o wasanaeth gwael, gall methu dychwelyd galwadau ffôn neu ateb i negeson ffacs ac e-bost fod yn ddibynnol ar ffeithiau'r achos

- peidio â gwneud rhywbeth yr addawodd y cyfreithiwr ei wneud
- methu ufuddhau â Rheol 15 gweithdrefn ymdrin â chwynion
- peidio â thrin y cleient gyda thegwch a pharch
- methu rhoi gwybodaeth am dreialon a gwrandawiadau
- methu talu llog

Mae materion sy'n fwy goddrychol ond sydd serch hynny'n **fynegol iawn** o wasanaeth gwael yn cynnwys:

- oedi
- methu darparu tystiolaeth ysgrifenedig o gyngor a roddwyd
- methu hysbysu ynghylch cynnydd - hyd yn oed lle na fu cynnydd
- methu diweddarau cleient yn rhesymol
- methu dilyn cyfarwyddiadau neu egluro pam na ddilynwyd cyfarwyddiadau
- peidio â chadw at ddyfynbris
- gwahaniaethu'n sylweddol oddi wrth amcanbris heb hysbysu o flaen llaw
- terfynu tâl cadw'n anfodddhaol - gall hyn gynnwys rheswm amhriodol am derfynu tâl cadw yn ogystal â modd y terfynu
- twyllo neu gamarwain cleient - heb os yn fater gwasanaeth ond fel arfer yn fater ymddygiad hefyd

Os derbyniwch gŵyn

Os derbyniwch gŵyn gan gleient, deliwch â hi'n ddi gyffro ac yn unol â'ch gweithdrefn cwynion. Os na ddilynwch chi'r egwyddorion a amlinellir yn y



canllaw hwn, gellir ystyried hynny i fod yn dystiolaeth o wasanaeth gwael. Mae ymdrin yn briodol ac yn broffesiynol â chwynion yn rhan o'ch gwaith, hyd yn oed os y'w gwnaethpwyd ar ôl i chi gyflawni'r dasg y'ch penodwyd chi i'w gwneud.

Llunio gweithdrefn cwynion dda

Mae'r cyngor canlynol yn ymdrin â:

- rheolau sylfaenol gweithdrefn cwynion effeithiol; a'r
- ymagwedd 'calonnau a meddyliau' at gwynion cleientiaid

Gallwch ddefnyddio'r cyngor yma fel sail ar gyfer rhoi cyfarwyddyd i staff ynghylch sut i ymateb pan ddaw rhyw fân rwnnach neu pan fydd cleient yn cwyno.

Dylai gweithdrefn cwynion:

- fod yn hawdd i gleient gael mynediad ati;
- bod yn hawdd i'w defnyddio;
- caniatáu i chi ymdrin â chwynion yn gyflym;
- cynnwys ymchwiliad llawn a theg;
- parchu cyfrinachedd;
- delio â phob mater a chynnig datrysiadau posibl; a
- bwydo gwybodaeth i reolwyr eich cwmni.

Mynediad

Yn ôl Rheol 15 Ymarfer Cyfreithiwr mae rhaid i bawb sydd mewn practis preifat gael gweithdrefn cwynion. Nid oes raid i chi roi copi o'r weithdrefn hon i'ch cleientiaid cyn iddynt gwyno, ond mae rhaid i chi ddweud wrthynt o'r cychwyn cyntaf gyda phwy y dylent gysylltu os

oes ganddynt broblem gyda'r gwasanaeth yr ydych chi wedi ei darparu iddynt. Unwaith eu bod wedi cwyno'n ffurfiol, dylech anfon copi iddynt o'r weithdrefn cwyno ynghyd â llythyr yn cydnabod eu cwyn.

Dylai eich gweithdrefn cwynion fod wedi ei hysgrifennu'n glir a dylech osgoi defnyddio iaith gymhleth. Dylai ddisgrifio pob cam y gall cwyn fynd drwyddi a'r amserlen. Dylai eich llythyr yn cydnabod y gŵyn hefyd roi manylion y cam nesaf a phryd fydd yn digwydd.

Gwnewch yn siŵr fod eich staff yn gyfarwydd â'ch gweithdrefn cwynion. Dylent fod yn ymroddedig i'r hyn y mae eich gweithdrefn cwynion yn ceisio'i gyflawni a pham.

Gochelwch rhag ymagwedd amddiffynnol at gwynion. Dylech annog eich staff i fod yn agored ac yn onest yn eu cylch, fel bod gan bawb sy'n gorfod wynebu pryderon cleient yr hyder i ymdrin â'r gŵyn yn briodol.

Symrlwydd

Dylai eich gweithdrefn cwynion fod yn syml. Fel arfer bydd gan y gweithdrefnau cwynion gorau y tri cam canlynol.

1 Cam Anffurfiol

Gall cwyn fod ar lafar neu'n ysgrifenedig. Pa un bynnag y bo, dylai'r person sy'n ymdrin â'r gŵyn wneud cofnod ysgrifenedig manwl gywir o'r hyn a ddywedir.

Nod y cam hwn yw datrys y gŵyn cyn gynted a chyn rhwydded â phosibl. Gallwch wneud hyn drwy gynnig ymddiheuriad ac, os bydd angen, datrysiad ymarferol.

Ymdrin â chwynion yn effeithiol

Bydd pob aelod staff yn cael profiad o'r cam yma mewn cwyn rywbryd neu'i gilydd yn eu gyrfa, felly mae rhaid i chi ddarparu hyfforddiant ar gyfer pawb ar sut i ymdrin â phryderon a chwynion cleientiaid a sut i ymddiheuro a chynnig datrysiadau ymarferol.

2 Cam Ffurfiol

Os yw cwyn yn ymwneud â materion pwysicach, efallai bydd rhaid i chi weithredu'n fwy ffurfiol. Mae'n debyg y bydd rhaid i chi gytuno manylion ysgrifenedig y gŵyn gyda'r cleient a chynnal rhyw fath o ymchwiliad i'r ffeithiau. Dylech wneud hyn o fewn amserlen benodol a dylech roi gwybod i'ch cleient am y cyfnodau amser perthnasol.

Ar ddiwedd eich ymchwiliad, dylech anfon llythyr at eich cleient yn egluro:

- yr hyn yr ydych wedi ei benderfynu; ac
- unrhyw ddatrysiad ymarferol yr ydych yn fodlon ei gynnig. (Bydd y rhain mwy na thebyg yn cael eu cytuno ar lefel partneriaeth.)

3 Cam Apêl

Dylai pob gweithdrefn cwynion roi cyfle i gleientiaid apelio i rywun nad sydd ynghlwm â'r gŵyn.

Dylech, er enghraifft:

- ofyn i'ch Cymdeithas y Cyfreithwyr leol am gymorth;
- sefydlu cynllun cyfnewid apeliadau gyda chwmmi lleol arall;
- sefydlu pwyllgor neu banel apeliadau'n cynnwys gwahanol bartneriaid o'ch chwmmi chi;
- cynnig cyflafareddiad i'ch cleient - cysylltwch â Sefydliad Siartredig y Cyflafareddwyr am fwy o wybodaeth ar 0207 837 4483; neu

- cynnig gwasanaeth cyfryngu lleol os oes un. (Eto, mae'n bosibl y bydd gan eich Cymdeithas y Cyfreithwyr leol wybodaeth am hyn.)

Cyflymder

Dylai cyflymder gael y flaenoriaeth uchaf wrth ymdrin â chwynion. Po hwyaf y mae gŵyn yn dal heb ei datrys, mwyaf i gyd fydd y cleient yn gwylltio - a gellir deall hynny.

Dylech anfon llythyr at eich cleient i gydnabod eu cŵyn o fewn un diwrnod gwaith i'w derbyn. Neu, os gallwch ddatrys y gŵyn yn fuan iawn, gallwch anfon ateb manwl iddynt o fewn yr un cyfnod.

Os nad oes rhaid i chi ymchwilio i'r gŵyn yn fanwl, gallai fod yn fwy effeithiol defnyddio'r llythyr cydnabod i wahodd y cleient i wneud apwyntiad brys er mwyn trafod y mater wyneb yn wyneb.

Os oes angen amser arnoch i ymchwilio i gŵyn, dylai eich llythyr cydnabod ddweud wrth eich cleient pryd y byddant yn clywed gennych. (Dylai hyn fod yn hawdd o fewn 28 diwrnod.) Dylech wedyn gadw at eich cyfnodau amser, hyd yn oed os nad ydych chi wedi gorffen eich ymchwiliad. Gallwch ddefnyddio eich llythyr i egluro pam fod arnoch angen mwy o amser.

Os yw cwyn yn fwy cymhleth, gallai eto fod yn werth cynnig cyfarfod wyneb yn wyneb i'ch cleient. Mae llawer o gleientiaid yn ymateb yn fwy cadarnhaol ac yn fwy parod i gydweithredu mewn trafodaeth bersonol. Gallant weld eich bod yn cymryd eu cwyn o ddifrif. Gallwch anfon llythyr yn dilyn y cyfarfod yn crynhoi'r hyn a drafodwyd.

Cofiwch fod gan eich cleient achos cyfiawn dros ddod â'u cŵyn atom ni os nad ydych chi'n gweithredu'n briodol i ddatrys y mater o fewn cyfnod rhesymol. Byddwn ni yna'n ystyried y camau gweithredu a gymerwyd gennych i ymdrin â'r gŵyn.



Tegwch

Dylai eich gweithdrefn cwynion ddangos i'ch cleient y byddwch yn ymchwilio i'w cwyn yn llawn ac yn deg. Dylai sicrhau fod gennych chi a'ch cleient yr holl wybodaeth angenrheidiol i ddod i benderfyniad ynglŷn â'r gŵyn. Bydd eich cleientiaid yn teimlo eu bod wedi cael eu trin yn fwy teg os ydych chi wedi rhoi cyfle iddynt leisio eu cwyn i rywun sy'n amlwg yn dymuno dod i benderfyniad teg. Byddant yna'n fwy tebyg o dderbyn eich penderfyniad terfynol.

Cyfrinachedd

Dylech barchu awydd eich cleient am gyfrinachedd. A dylech ei gwneud hi'n glir na fydd eu cwyn yn effeithio ar y modd y byddwch yn eu trin yn y dyfodol.

Dylech ganiatáu i gleientiaid sydd am wneud cwyn yn gyfrinachol wneud hynny. Ond os yw'r gŵyn yn ymwneud â chamymddwyn proffesiynol difrifol, rhaid i chi gofio eich dyletswyddau proffesiynol.

Datrysiadau Ymarferol

Dylech ymdrin â phob pwynt a godwyd mewn cwyn a chynnig datrysiad addas ar gyfer pob un ar yr un pryd. Ni ddylai eich cleient orfod rhedeg ar eich ôl i gael datrysiad.

Weithiau bydd ymddiheuriad ar unwaith yn ddigon. Hyd yn oed os ydych chi'n anghytuno â chwyn dylech ymddiheuro fel modd o gydnabod bod eich cleient yn anfodlon. Bydd hyn yn talu ffordd o ran dangos cydymdeimlad a dealltwriaeth personol.

Os oes cyfiawnhad i gŵyn eich cleient, dylech gynnig datrysiad teg neu iawndal. Dylai hyn gynnwys elfen ar gyfer yr anghyfleustra o orfod gwneud cwyn. Dylech chi, er enghraifft:

- ostwng y bil yr ydych wedi ei anfon eisoes at y cleient;
- gostwng y swm yr oeddech yn bwriadu ei godi ar y cleient;
- cytuno hepgor y tâl yn llwyr;
- cynnig iawndal (mewn rhai achosion yn ogystal â gostwng y bil); neu
- gytuno i wneud rhyw waith arall yn ddi-dâl.

Gallech gynnig rhoi trefn ar bethau ar eich traul eich hun os gwnaethoch chi gamgymeriad.

Rydych yn fwy tebygol o ddatrys y gŵyn at foddhad pawb os byddwch yn darparu ymateb cyflym sy'n ymdrin â'r holl faterion a godwyd ac sy'n cynnig datrysiad synhwyrol. Bydd y cleient yn fodlon a byddwch chi'n arbed amser ennill-arian gwerthfawr. Gallwch ddirprwyo grym i staff i wneud taliadau bychain yn syth os yw hynny'n debygol o fodloni cleientiaid. Bydd hyn yn arbed costau gweinyddu, hyd yn oed os bydd cwyn yn troi'n ffurfiol.

Gwybodaeth rheoli

Dylai eich gweithdrefn cwynion fod yn rhan o weithdrefnau rheoli cyffredinol eich cwmni. Fel hyn gallwch ddadansoddi cwynion yn rheolaidd a newid arferion a gweithdrefnau eich cwmni lle bo angen. Cynhwyswch eich staff yn y broses hon. Dylent hwy i gyd weld pam y cododd cŵyn os ydynt am osgoi'r un gŵyn yn y dyfodol. Dylech ystyried cwynion cleientiaid fel ffynhonnell gyfoethog o adborth rhad ac am ddim sy'n dangos ble mae angen i chi wella.

Wrth ddadansoddi cwynion dylech ystyried:

- y rheswm dros y gŵyn;
- yr hyn a wnaethoch pan dderbyniwyd y gŵyn;

Ymdrin â chwynion yn effeithiol

- y datrysiaid a awgrymwyd; ac
- ymateb y cleient.

Bydd dadansoddiad o'r math yma (o leiaf bob tri mis) yn gymorth i ddangos fod gennych weithdrefn effeithiol ar gyfer ymdrin â chwynion.

Crynodeb

Mae cwynion yn codi pan nad yw pobl yn derbyn y gwasanaeth y maent yn ei ddisgwyl. Mae cleientiaid yn aml yn cwyno am faterion megis diffyg cwrtseisi, neu gyfathrebu gwael. Anaml iawn y byddant yn cwyno am ansawdd dechnegol y gwaith cyfreithiol.

Peidiwch â thrin pob cŵyn fel achos esgeulustra posibl. Os oes unrhyw amheuaeth, mynnwch air â'ch yswiriwr.

Mae eich gweithdrefn cwynion yn rhan o'ch ymagwedd tuag at ofal cleientiaid. Gwnewch yn siŵr fod pawb (partneriaid, staff a chleientiaid) yn gwybod amdani.

Mae gweithdrefn cwynion dda yn un syml. Peidiwch â'i gwneud yn fwy cymhleth nag sydd raid.

Mae cwynion yn aml yn rai brys. Ymdriniwch â hwy'n gyflym a pheidiwch â rhoi amser iddynt dyfu.

Mae ymdrin â chwynion yn ymwneud yn bennaf â chwrtseisi a pharch. Gwrandewch yn ofalus ar eich cleientiaid a'u cynnwys yn llawn yn y broses o ddatrys eu cŵyn. Triniwch hwy fel y byddech chi eich hunan yn dymuno cael eich trin.

Os oes rhaid i chi gael y gair olaf, dywedwch ei bod yn ddrwg gennych.

Os dilynwch chi'r canllawiau hyn a chadw cofnodion ysgrifenedig cywir, nid oes rhaid i chi ofni ymchwiliad gennym ni. Ond byddwn yn gweithredu yn erbyn cyfreithwyr sy'n esgeuluso eu dyletswyddau yn hyn o beth.

Noder: Nid yw'r canllaw hwn ar ymdrin â chwynion yn cymryd lle Nod Ansawdd Arbenigol y Comisiwn Gwasanaethau Cyfreithiol na gofynion Lexcel.

Casgliadau a chymorth pellach

Mae'r camau a amlinellwyd hyd yn hyn yn rhoi'r cyfle gorau i chi i ddatrys cwynion cleientiaid am wasanaeth. Wrth ddilyn y camau hyn byddwch yn gosod eich hunain yn y sefyllfa orau i gyfiawnhau effeithiolrwydd eich gweithdrefn cwynion os bydd rhaid i ni ofyn i chi wneud hynny.

Ar y tudalennau nesaf fe welwch y canlynol:

- rhestr o bethau i'w gwneud a pheidio eu gwneud wrth ymdrin â chwynion;
- siarter gofal cleientiaid enghreifftiol;
- tair gweithdrefn cwynion enghreifftiol ar gyfer gwahanol fathau o bractisiau; a
- chofrestr cwynion ganolog enghreifftiol

Gobeithiwn y bydd y wybodaeth hon o ddefnydd. Mae croeso i chi ei dosbarthu ymhlith eich staff ac addasu unrhyw rai o'r enghreifftiau ar gyfer eich anghenion chi ac anghenion eich cleientiaid.

Gofalwch am eich cleientiaid yn well drwy Lexcel, Safonau Rheoli Practis Cymdeithas y Cyfreithwyr. Ffoniwch 020 7320 5749 am ragor o wybodaeth.

Os byddwch angen siarad â rhywun am ofal cleientiaid, ffoniwch ein Uned Safonau Practis ar 01527 883264.

Gall gwasanaeth Gwifren y Gyfraith Cymdeithas y Cyfreithwyr roi cyngor ymarferol dibynadwy ynglŷn â'r ffyrdd gorau i ymdrin â chwyn cleient. Ffoniwch 0870 606 2588.

Technegau ar gyfer ymdrin â chwynion

Pethau i'w gwneud a pheidio eu gwneud

Pethau i'w gwneud

- ✓ Byddwch yn bositif, yn eangfrydig ac yn onest
- ✓ Byddwch yn gyfeillgar a dangos i'ch cleient eich bod yn deall eu sefyllfa.
- ✓ Cysylltwch â'r cleient cyn gynted â phosibl.
- ✓ Dywedwch wrth y cleient yn fanwl y camau y byddwch yn eu cymryd.
- ✓ Adolygwch gŵyn y cleient ar fyrder i asesu'r hyn allai fod wedi mynd o'i le.
- ✓ Os yw'n bosibl, cynhwyswch rywun nad sydd wedi bod yn gysylltiedig â'r mater
- ✓ Ystyriwch bob cwyn, beth bynnag ei theilyngdod - gall ddweud llawer wrthyhych am sut mae pobl yn ystyried eich perfformiad chi.
- ✓ Os teimlwch nad oes cyfiawnhad o bosib i'r gŵyn, gofynnwch i'ch hun pam y credai'r cleient fod ganddynt achos i gwyno.
- ✓ Ystyriwch a oedd eich cyfathrebu yn glir, yn gyflawn, ac yn ddigonol i gwrdd â gofynion a disgwyliadau'r cleient.
- ✓ Unwaith bod eich adolygiad wedi'i gwblhau, mynnwch weld eich cleient yn syth. (Mae cleientiaid yn gwerthfawrogi trafodaethau wyneb yn wyneb ac yn tueddu i fod yn fwy 'gonest'.)
- ✓ Ymddiheurwch os mai hyn, yn ôl pob golwg, sydd ei angen a rhowch unrhyw sicrwydd perthnasol neu resymol.
- ✓ Os oes cyfiawnhad i'r gŵyn, byddwch yn barod i gynnig gostyngiad yn y bil neu i ddarparu rhyw fath arall o wasanaeth profesiynol.

- ✓ Os yw eich gwasanaeth wedi bod yn sylweddol islaw'r safon, byddwch yn barod i ddileu'r bil yn gyfan neu'r rhan fwyaf ohono.
- ✓ Os nad oes cyfiawnhad dros y gŵyn neu os y'i gwnaed oherwydd gwrthdrawiad personoliaeth, dylech ystyried ei bod yn gwneud synnwyr masnachol efallai i gynnig datrysiad er mwyn osgoi niweidio eich enw da.
- ✓ Gnewch bopeth y gallwch i gadw'r cleient (oni bai fod rheswm da dros beidio â gwneud hynny) a'i gadw'n hapus.
- ✓ Dysgwch o'r gŵyn. Deallwch sut y digwyddodd, cyflwynwch newidiadau i'w atal rhag digwydd eto, a dywedwch wrth y cleient beth yr ydych yn ei wneud.
- ✓ Cynhwyswch yr holl staff sy'n dod i gysylltiad â chleientiaid a'u gwneud yn ymwybodol o'r pethau y dylent eu hosgoi.
- ✓ Cofiwch bob amser y gall cleient hapus eich cymeradwyo i hyd at bum cleient newydd, ond gall cleient anfonlon achosi colled o hyd at 23 o gleientiaid newydd.

Peidiwch â

- ✗ Bod yn ymosodol nac yn amddiffynol, na dioddef balchder clwyfedig.
- ✗ Gwrthod y gŵyn yn syth heb reswm da.
- ✗ Anghofio mai cleientiaid yw eich bywoliaeth a bod ganddynt anghenion a disgwyliadau y dylech chi fod yn ofalgar ohonynt.
- ✗ Rhoi'r argraff mai chi yw'r unig un sy'n gwybod yr atebion i gyd.
- ✗ Bod yn feirniadol am fod eich cleient yn disgwyl arian fel datrysiad. Defnyddwyr yw'r cleientiaid ac maent yn mynnu ymagwedd uniongyrchol.
- ✗ Gadael i gŵyn eich cleient 'ddianc' o'ch swyddfa chi i'n swyddfa ni.

Ymdrin â chwynion yn effeithiol

Siarter y Cleient

Mae Siarter y Cleient, a gyhoeddwyd ym mis Mawrth 2003, yn crynhoi'r math o wasanaeth ac ystyriaeth y cred Cymdeithas y Cyfreithwyr fod gan gleientiaid hawl iddo. Mae nifer o gwmnïau'n

rhoi copiâu o'r Siarter i'w cleientiaid wrth dderbyn eu cyfarwyddiadau. Bydd cadw at y Siarter yn lleihau'r perygl y bydd cleientiaid am gwyno am eich gwasanaeth.

Siarter y Cleient

Pa wasanaeth cyfreithiol bynnag sydd ei angen arnoch, mae gennych hawl i gael eich trin â gofal a phroffesiynoldeb gan eich cyfreithiwr. Siarter y cleient yw eich canllaw i'r hyn y gallwch ei ddisgwyl gan eich cyfreithiwr o ran gofal cwsmeriaid.

Gweithio gyda'ch gilydd

Er bod gan eich cyfreithiwr amryfal ddyletswyddau tuag atoch chi fel ei gleient, ni all ond rhoi'r cyngor a'r gwasanaeth gorau os yw'r wybodaeth a roddwch yn gywir ac yn gyflawn.

Bydd cyfreithiwr yn:

- rhoi eich buddiannau chi yn gyntaf wrth eich cynrychioli;
- bod yn gwrtais ac ystyrlon yn ei ymwneud â chi;
- canfod o'r dechrau beth yr ydych yn gobeithio ei gyflawni, ac anelu i sicrhau bod eich disgwyliadau yn realistig;
- gwneud pob ymdrech i esbonio pethau'n eglur, ac mewn iaith y gallwch ei deall, gan ddefnyddio cyn lleied â phosibl o jargon;
- cytuno â chi pa fath o wasanaeth y gallwch ddisgwyl ei dderbyn;
- dweud wrthyhch pwy fydd yn ymdrin â'ch gwaith;
- egluro beth yw'r costau yn debygol o fod;
- eich hysbysu o'r costau yn gyson ar hyd yr amser er mwyn i chi allu penderfynu a yw gweithredu mewn ffordd arbennig yn werth ei wneud yn ariannol;
- ymateb i'ch llythyrau a'ch galwadau ffôn;
- dweud wrthyhch am unrhyw ddatblygiadau a rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi wrth i'r gwaith fynd rhagddo;
- rhoi bil clir i chi sy'n dangos y gwaith a wnaed a'r swm a godwyd;
- ymdrin â phob cleient yn deg, heb wahaniaethu yn erbyn unrhyw un; oherwydd hil, rhyw, gogwydd rhywiol (rhywioldeb) neu anabled; a
- chadw'r hyn a ddywedwch wrtho yn gyfrinachol a gwrthod gweithredu ar ran unrhyw un arall os byddai gwneud hynny yn peryglu'r cyfrinachedd hwnnw.

Dyma grynodeb o'r prif reolau ac egwyddorion sy'n berthnasol i bob cyfreithiwr.



NODER: Gall dyletswyddau cyfreithiol a phroffesiynol eraill o bryd i'w gilydd effeithio ar allu cyfreithiwr i gwrdd â'r holl safonau hyn.

Er enghraifft, gall y ddyletswydd gyfreithiol i ryddhau gwybodaeth am gael arian trwy dwyll neu ddyletswydd y cyfreithiwr i'r llys fod yn bwysicach na dyletswydd cyfrinachedd neu'r ddyletswydd i roi eich budd chi yn gyntaf.

Wrth gadarnhau cyfarwyddiadau, gallech ddymuno ymrwmo i hysbysu cleientiaid a oes ganddynt hawl i Gymorth Cyfreithiol a sut y byddai hyn yn effeithio arnynt.

Gallech hefyd benderfynu dweud wrth y cleient am ffyrdd y gall eich helpu chi i ddarparu gwasanaeth boddhaol. Rydym yn awgrymu'r testun canlynol:

Sut y gallwch ein helpu ni

Gallwch chi ein helpu ni i wneud ein gorau ar eich rhan drwy ddweud wrthym yr hyn sydd angen i ni ei wybod a thrwy ddarparu dogfennau pan ofynnwn amdanynt.

- Dewch â'r holl bapurau perthnasol gyda chi pan fyddwn yn gofyn am gael eich gweld. Os nad ydych yn siwr, dewch â'r hyn y credwch allai fod o gymorth i ni.
- Dywedwch wrthym os oes gennych unrhyw anghenion arbennig o ran y gwasanaeth yr ydych am ei dderbyn.
- Dywedwch wrthym ar y cychwyn cyntaf yr hyn yr ydych yn ei ddisgwyl gennym fel y gallwn ni gytuno gyda chi ynglŷn â'r hyn sy'n bosibl ei gyflawni.
- Dywedwch wrthym ar unwaith os yw eich disgwyliadau'n newid.
- Dywedwch wrthym os oes gennych chi gyfyngiadau amser neu dargedau na fyddai'n amlwg i ni.
- Gwnewch yn siwr eich bod bob amser yn deall yr hyn a drafodwyd. Os nad ydych yn siwr, dywedwch wrthym.
- Cysylltwch â ni'n fuan os gofynnwn i chi am gyfarwyddiadau, dogfennau neu wybodaeth.
- Dywedwch wrthym os ydych yn newid cyfeiriad neu rif ffôn, neu os yw eich amgylchiadau'n newid mewn modd allai effeithio ar y modd yr ydym yn ymdrin â'ch achos.

Ymdrin â chwynion yn effeithiol

Gweithdrefn cwynion enghreifftiol - ar gyfer practisiau mawr a phractisiau gyda mwy nag un swyddfa

Ein polisi cwynion

Rydym yn ymrwymedig i ddarparu gwasanaeth cyfreithiol o safon uchel i'n holl gleientiaid. Pan fydd rhywbeth yn mynd o chwith rydym am i chi ddweud wrthym. Bydd hyn yn ein helpu i wella ein safonau.

Ein gweithdrefn cwynion

Os oes gennych chi gŵyn, cysylltwch â (enw), ein Partner Gofal Cleientiaid. Gallwch gysylltu ag ef (neu â hi) yn:

Bydd ein Partner Gofal Cleientiaid (enw) yn trosglwyddo eich cwyn i (enw), y partner sydd yng ngofal yr adran sydd a wnelo â'ch cŵyn.

Beth fydd yn digwydd nesaf?

- 1 Byddwn yn anfon llythyr atoch yn cydnabod eich cwyn ac yn gofyn i chi gadarnhau neu egluro'r manylion a amlinellir ynddo. Byddwn hefyd yn rhoi gwybod i chi enw'r person fydd yn ymdrin â'ch cwyn. Gallwch ddisgwyl derbyn ein llythyr o fewn deuddydd wedi i ni dderbyn eich cŵyn.
- 2 Byddwn yn cofnodi eich cwyn yn ein cofrestr ganolog ac yn agor ffeil ar gyfer eich cwyn. Byddwn yn gwneud hyn o fewn diwrnod i dderbyn eich cwyn.
- 3 Byddwn yna'n dechrau ymchwilio i'ch cwyn. Gall hyn olygu un neu fwy o'r camau canlynol.
 - Gallem ofyn i'r aelod staff a weithredodd ar eich rhan ymateb i'ch cwyn o fewn pum diwrnod.
 - Gallem archwilio eu hymateb a'r wybodaeth yn eich ffeil gŵyn. Gallem yna ofyn iddynt am

ragor o wybodaeth. Bydd hyn yn cymryd hyd at dridiau wedi derbyn eu hymateb a'r ffeil.

- 4 Byddwn yn eich gwahodd i gwrdd â (enw) i drafod eich cwyn a'i datrys gobeithio. Byddwn yn gwneud hyn o fewn tridiau wedi derbyn yr holl fanylion y bydd eu hangen arnom gan yr aelod staff a weithredodd ar eich rhan.
- 5 O fewn dau ddiwrnod wedi'r cyfarfod byddwn ni'n ysgrifennu atoch i gadarnhau'r hyn a ddigwyddodd ac unrhyw ddatrysiaidau y gwnaethom eu cytuno gyda chi.

Os nad ydych eisiau cyfarfod neu os nad yw hyn yn bosibl, byddwn yn anfon ateb manwl i'ch cwyn. Bydd hwn yn cynnwys ein hawgrymiadau ar gyfer datrys y mater. Bydd hyn yn digwydd o fewn pum diwrnod wedi i ni gwblhau'r ymchwiliad.

- 6 Ar y cam yma, os ydych yn dal yn anfodlon, gallwch gysylltu â ni eto. Byddwn yna'n trefnu i adolygu ein penderfyniad. Bydd hyn yn digwydd yn ôl un o'r ffyrdd canlynol.
 - Bydd (enw) yn adolygu ei benderfyniad/phenderfyniad ei hun o fewn pum diwrnod.
 - Byddwn yn trefnu bod rhywun yn y cwmni na fu ynghlwm â'ch cwyn yn ei adolygu. Byddant yn gwneud hyn o fewn 10 diwrnod.
 - Bydd (enw), ein Partner Gofal Cleientiaid, yn adolygu eich cwyn o fewn 10 diwrnod.
 - Byddwn yn gofyn i'n Cymdeithas y Cyfreithwyr leol neu gwmni cyfreithwyr lleol arall i adolygu eich cwyn o fewn pum diwrnod. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pa mor hir fydd y broses yma'n ei chymryd.
 - Byddwn yn eich gwahodd i gytuno ar gyfryngiad annibynnol. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pa mor hir fydd y broses hon yn debygol o'i chymryd.

7 Byddwn yn eich hysbysu am ganlyniad yr adolygiad o fewn pum diwrnod ar ôl diwedd yr adolygiad. Ar y pryd hwn hefyd byddwn yn ysgrifennu atoch gan gadarnhau ein safiad terfynol parthed eich cwyn ac yn egluro ein rhesymau. Byddwn hefyd yn rhoi enw a chyfeiriad ein Gwasanaeth Cwynion Defnyddwyr i chi. Os ydych yn dal i fod yn anfodlon, gallwch gysylltu â hwy ynglŷn â'ch cwyn.

Os bydd rhaid i ni newid unrhyw rai o'r graddfedd amser uchod, byddwn yn rhoi gwybod i chi ac yn egluro pam.

Gweithdrefn cwynion enghreifftiol - ar gyfer cwmnïau llai

Ein polisi cwynion

Rydym yn ymrwymedig i ddarparu gwasanaeth cyfreithiol o safon uchel i'n holl gleientiaid. Pan fydd rhywbeth yn mynd o chwith rydym am i chi ddweud wrthym. Bydd hyn yn ein helpu i wella ein safonau.

Ein gweithdrefn cwynion

Os oes gennych gŵyn, cysylltwch â ni gyda'r manylion.

Beth fydd yn digwydd nesaf?

- 1 Byddwn yn anfon llythyr atoch yn cydnabod eich cwyn ac yn gofyn i chi gadarnhau neu egluro'r manylion a amlinellir ynddo. Byddwn hefyd yn rhoi gwybod i chi enw'r person fydd yn ymdrin â'ch cwyn. Gallwch ddisgwyl derbyn ein llythyr o fewn deuddydd wedi i ni dderbyn eich cŵyn.
- 2 Byddwn yn cofnodi eich cwyn yn ein cofrestr ganolog ac yn agor ffeil ar wahân ar gyfer eich cwyn. Byddwn yn gwneud hyn o fewn diwrnod i dderbyn eich cwyn.

3 Byddwn yna'n dechrau ymchwilio i'ch cwyn. Bydd hyn fel arfer yn cynnwys y camau canlynol.

- Byddwn yn trosglwyddo eich cwyn i [enw], ein partner Gofal Cleientiaid, o fewn tridiau.
- Bydd ef (neu hi) yn gofyn i'r aelod staff a weithredodd ar eich rhan i ymateb i'ch cwyn o fewn 5 diwrnod.
- Bydd ef (neu hi) yna'n archwilio eu hymateb a'r wybodaeth yn eich ffeil gŵyn. Os bydd angen, bydd yn siarad â hwy hefyd. Bydd hyn yn cymryd hyd at dridiau ar ôl derbyn eu hymateb a'r ffeil.

4 Bydd [enw] yna'n eich gwahodd i gyfarfod i drafod eich cwyn a'i datrys gobeithio. Bydd yn gwneud hyn o fewn tridiau.

5 O fewn dau ddiwrnod wedi'r cyfarfod bydd [enw] yn ysgrifennu atoch i gadarnhau'r hyn a ddigwyddodd ac unrhyw ddatrysiadau y gwnaeth eu cytuno gyda chi.

Os nad ydych chi eisiau cyfarfod neu os nad yw hyn yn bosibl, bydd [enw] yn anfon ateb manwl i'ch cŵyn. Bydd hwn yn cynnwys ei awgrymiadau ef (neu hi) ar gyfer datrys y mater. Bydd ef (neu hi) yn gwneud hyn o fewn pum diwrnod wedi cwblhau'r ymchwiliad.

6 Ar y cam yma, os ydych yn dal yn anfodlon, cysylltwch â ni eto. Byddwn yna'n trefnu i adolygu ein penderfyniad. Bydd hyn yn digwydd yn ôl un o'r ffyrdd canlynol.

- Bydd un o bartneriaid eraill y cwmni yn adolygu penderfyniad [enw] o fewn 10 diwrnod.
- Byddwn yn gofyn i'n Cymdeithas y Cyfreithwyr leol neu gwmni cyfreithwyr lleol arall i adolygu eich cwyn o fewn pum diwrnod. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pa mor hir fydd y broses yma'n ei chymryd.
- Byddwn yn eich gwahodd i gytuno ar gyfryngiad annibynnol o fewn pum diwrnod.

Ymdrin â chwynion yn effeithiol

Byddwn yn rhoi gwybod i chi pa mor hir fydd y broses hon yn debygol o'i chymryd.

- Byddwn yn eich hysbysu am ganlyniad yr adolygiad o fewn pum diwrnod ar ôl diwedd yr adolygiad. Ar y pryd hwn hefyd byddwn yn ysgrifennu atoch gan gadarnhau ein safiad terfynol parthed eich cwyn ac yn egluro ein rhesymau. Byddwn hefyd yn rhoi enw a chyfeiriad ein Gwasanaeth Cwynion Defnyddwyr i chi. Os ydych yn dal i fod yn anfodlon, gallwch gysylltu â hwy ynglŷn â'ch cwyn.

Os bydd rhaid i ni newid unrhyw rai o'r graddfeydd amser uchod, byddwn yn rhoi gwybod i chi ac yn egluro pam.

Gweithdrefn cwynion enghreifftiol - ar gyfer ymarferwyr unigol

Fy mholisi cwynion

Yr wyf yn ymrwymedig i ddarparu gwasanaeth cyfreithiol o safon uchel i'm holl gleientiaid. Pan fydd rhywbeth yn mynd o chwith rwyf i am i chi ddweud wrthyf. Bydd hyn yn fy helpu i wella fy safonau.

Fy ngweithdrefn cwynion

Os oes gennych gŵyn, cysylltwch â mi gyda'r manylion.

Beth fydd yn digwydd nesaf?

- Byddaf yn anfon llythyr atoch yn cydnabod eich cwyn ac yn gofyn i chi gadarnhau neu egluro'r manylion a amlinellir ynddo. Byddaf hefyd yn rhoi gwybod i chi pwy fydd yn ymdrin â'ch cwyn. Gallwch ddisgwyl derbyn fy llythyr o fewn deuddydd ar ôl i mi dderbyn eich cwyn.
- Byddaf yn cofnodi eich cwyn yn fy nghofrestr ganolog ac yn agor ffeil ar gyfer eich cwyn.

Byddaf yn gwneud hyn o fewn diwrnod i dderbyn eich cwyn.

- Byddaf yn cydnabod eich ateb ac yn cadarnhau'r hyn fydd yn digwydd nesaf. Gallwch ddisgwyl clywed gennyf o fewn diwrnod o dderbyn eich ateb.
- Byddaf yna'n dechrau ymchwilio i'ch cwyn. Gall hyn gynnwys un neu fwy o'r camau canlynol.
 - Os bu i mi weithredu ar eich rhan, byddaf yn ystyried eich cwyn eto. Byddaf yna'n anfon fy ateb manwl atoch neu'n eich gwahodd i gyfarfod er mwyn trafod y mater. Byddaf yn gwneud hyn o fewn 10 diwrnod.
 - Os gwnaeth rhywun arall weithredu ar eich rhan, byddaf yn gofyn iddynt roi i mi eu hateb i'ch cŵyn o fewn pum diwrnod. Byddaf yn gwneud hyn o fewn un diwrnod.
 - Byddaf yna'n archwilio eu hateb a'r wybodaeth yn eich ffeil gŵyn. Mae'n bosibl y byddaf hefyd yn siarad â'r person a weithredodd ar eich rhan. Byddaf i'n gwneud hyn o fewn tridiau ar ôl derbyn eu hateb a'r ffeil.
 - Byddaf yn gofyn i gyfreithiwr annibynnol lleol arall ymchwilio eich cwyn ac adrodd yn ôl i mi. Byddaf yn gwneud hyn o fewn tridiau.

- Byddaf yna'n ysgrifennu atoch i'ch gwahodd i gwrdd â mi i drafod eich cwyn ac i'w datrys gobeithio. Byddaf yn gwneud hyn o fewn tridiau.

- O fewn deuddydd i'r cyfarfod byddaf yn ysgrifennu atoch i gadarnhau'r hyn a ddigwyddodd ac unrhyw ddatrysiadau a gytunais gyda chi.

Os nad ydych chi eisiau cyfarfod neu os nad wyf hyn yn bosibl, byddaf yn anfon ateb manwl i'ch cwyn. Bydd hwn yn cynnwys fy awgrymiadau ar gyfer datrys y mater. Byddaf yn gwneud hyn o fewn pum diwrnod wedi cwblhau fy ymchwiliad.



7 Ar y cam yma, os ydych yn dal yn anfodlon, gallwch gysylltu â mi eto. Byddaf yna'n trefnu adolygu fy mhenderfyniad. Gall hyn ddigwydd yn un o'r ffyrdd canlynol.

- Byddaf yn adolygu'r penderfyniad fy hun o fewn pum diwrnod.
- Byddaf yn trefnu bod rhywun arall nad sy'n gysylltiedig â'r gŵyn yn adolygu fy mhenderfyniad. Byddaf yn gwneud hyn o fewn 10 diwrnod.
- Byddaf yn gofyn i'm Cymdeithas y Cyfreithwyr leol neu gwmni cyfreithwyr lleol arall adolygu eich cwyn o fewn 10 diwrnod. Byddaf yn rhoi gwybod i chi pa mor hir fydd y broses yma'n ei chymryd.
- Byddaf yn eich gwahodd i gytuno ar gyfryngiad annibynnol o fewn pum diwrnod. Byddaf yn rhoi gwybod i chi pa mor hir fydd y broses hon yn ei chymryd.

8 Byddaf yn eich hysbysu am ganlyniad yr adolygiad o fewn pum diwrnod ar ôl diwedd yr adolygiad. Ar y pryd hwn hefyd byddaf yn ysgrifennu atoch gan gadarnhau fy safiad terfynol parthed eich cwyn ac yn egluro fy rhesymau. Byddaf hefyd yn rhoi enw a chyfeiriad ein Gwasanaeth Cwynion Defnyddwyr i chi. Os ydych yn dal i fod yn anfodlon, gallwch gysylltu â hwy ynglŷn â'ch cwyn.

Os bydd rhaid i mi newid unrhyw rai o'r graddfeydd amser uchod, byddaf yn rhoi gwybod i chi ac yn egluro pam.

Cofrestr cwynion ganolog enghreifftiol

Dylai eich cofrestr cwynion ganolog gynnwys:

- cyfeirnod ar gyfer y gŵyn;
- dyddiad y gŵyn;

- enw'r cleient;
- enw'r aelod staff perthnasol
- disgrifiad cyffredinol o'r gŵyn;
- dyddiad unrhyw gyfarfod mewnol ac enwau'r rhai oedd yn bresennol;
- dyddiad y cafodd y ffeil ei harchwilio;
- dyddiad unrhyw gyfarfod arall gyda'r cleient;
- dynodiad a oes cyfiawnhad i'r gŵyn;
- y rheswm dros y gŵyn;
- manylion unrhyw awgrymiadau ar gyfer datrys y gŵyn;
- dyddiadau unrhyw lythyrau'n cadarnhau manylion neu awgrymiadau;
- dyddiad unrhyw adolygiad a chanlyniad yr adolygiad;
- dyddiad y llythyr terfynol;
- dyddiad y caewyd y ffeil: ac
- unrhyw weithredu mewnol o ganlyniad i'r gŵyn

Mae mwy o fanylion ynglŷn ag ymdrin â chwynion i'w gweld ar dudalennau 274 a 275 o'r "Guide to the Professional Conduct of Solicitors" (8fed argraffiad, 1999).

Canllaw talu iawndal i gleientiaid

Fel y crybwyllwyd eisoes, mae cynnig iawndal yn un ffordd y gallech geisio datrys cwyn cleient.

Serch hynny, mae penderfynu faint i'w gynnig yn gallu peri penbleth. Nod yr adran hon yw eich helpu chi i benderfynu ar lefelau iawndal a fyddai'n unol â'r rheini sy'n ofynnol gan Gymdeithas y Cyfreithwyr.

Ymdrin â chwynion yn effeithiol

Dylai hyn helpu o ran atal eich cleient rhag bod eisiau cwyno i Gymdeithas y Cyfreithwyr ond hefyd, os gwnaiff hynny, dylai leihau'r siawns o feirniadaeth ffurfiol yn eich erbyn.

Mae'n bwysig cofio, fodd bynnag, mai dim ond un o'r opsiynau ar gyfer ymdrin â chwyn am wasanaeth gwael yw talu iawndal. Gellir hefyd

- ostwng neu ddileu eich costau
- ar eich traul eich hun, unioni unrhyw wallau neu hepgoriadau
- eto ar eich traul eich hun, gwneud yr hyn sydd ei angen i ddiogelu buddiannau eich cleient.

Pe cawsai'r gŵyn ei dyfarnu gan Gymdeithas y Cyfreithwyr, mae'n bosibl y gofynnir i chi gymryd un neu fwy o'r camau hynny. Gall Cymdeithas y Cyfreithwyr hefyd orchymyn cyfreithwyr i dalu iawndal hyd at uchafswm sydd ar hyn o bryd yn £15,000. Bydd hyn yn gymwys dim ond lle daeth cwyn oddi wrth y cleient.

Gall Cymdeithas y Cyfreithwyr orchymyn bod iawndal yn cael ei dalu i gleient am:

- golled ariannol, a/neu
- drallod ac anghyfleustra.

Rhaid bod unrhyw golled ariannol wedi cael ei hachosi'n uniongyrchol gan wasanaeth gwael. Mae rhaid bod y cleient yn gallu dweud yn union pa beth achosodd y golled, maint y golled a darparu tystiolaeth resymol o'r golled.

Bwriad dyfarniad ar gyfer **trallod ac anghyfleustra** yw darparu iawndal diriaethol, er cyfyngedig, ar gyfer effeithiau gwasanaeth gwael ar y cleient. Fe'i bwriedir i fod yn fynegiant o edifeirwch. Nid yw'r un peth ag iawndal y mae Llys yn ei ddyfarnu ac nid ei fwriad yw cymryd lle unrhyw hawliau cyfreithiol neu ddatrysiadau allai fod ar gael drwy'r Llysoedd. Nid yw Cymdeithas y Cyfreithwyr yn cymryd lle trefn y llysoedd, yn arbennig lle mae cyhuddiadau o esgeulustra

proffesiynol difrifol yn cael eu gwneud. Fodd bynnag, mae gan Gymdeithas y Cyfreithwyr ddisgresiwn i ymchwilio i gwynion yn erbyn cyfreithwyr o dan amgylchiadau lle gall y cleient ddwyn achos cyfreithiol hefyd. Os canfyddir na fyddai hi'n rhesymol fod cyfreithiwr yn rhoi cyngor anghywir o'r fath neu i weithredu yn y fath fodd, yna gall Cymdeithas y Cyfreithwyr ostwng y bil neu orchymyn talu iawndal.

Nid oes gwahaniaethu pendant rhwng gwasanaeth gwael ac esgeulustra. Yn aml, mater o fesur ydyw; weithiau gall yr un ffeithiau roi canfyddiad o wasanaeth gwael ac esgeulustra ill dau.

Mae'r term **trallod ac anghyfleustra** yn ymgais i gyfleu bod lles y cleient yn gyffredinol wedi dioddef effaith niweidiol. Mae'n rhaid mai'r gwasanaeth gwael, nid yr achos yn gyffredinol a'i achosodd.

Mae **trallod** yn cynnwys gwir ofid, consŷrn, embaras, pryder, siom a cholled rhesymol o ddisgwyliad. Mae hyn yn amrywio o fân boendod ar un pen y raddfa hyd at bryder sy'n ddigon i achosi symptomau meddygol, megis iselder ysbryd neu ddiffyg cwsig ar y pen arall. Mae'n bosibl y bydd rhaid ystyried rhagduddiad y cleient i drallod hefyd. Os gwyddai'r cyfreithiwr fod y cleient yn dioddef gan bryder ond y bu iddo anwybyddu'r ffaith, gallai hyn fod yn ffactor. Gallai'r ffaith bod cleient wedi gorymateb i fân sefyllfa yn hollol ddirybudd hefyd fod yn ffactor.

Mae **anghyfleustra** fel arfer yn cynrychioli amser a/neu ymdrech a roddwyd gan y cleient na fyddai wedi digwydd pe bai'r gwasanaeth wedi bod o safon briodol.

Faint sy'n cael ei ddyfarnu ar gyfer trallod ac anghyfleustra?

Nid oes unrhyw restr neu gyfradd brisiau syml. Bydd pob achos yn cael ei asesu yn ôl ei deilyngdod. Yn anochel bydd y ffeithiau'n ymwneud â'r achos yn berthnasol, a bydd yna



rywfaint o oddrychedd a all gynnwys ffactorau megis ymddygiad a gweithredoedd y cleient a'r cyfreithiwr ill dau.

Ni fydd statws eich cwmni, na'i allu i dalu unrhyw gostau neu ddyfarniad o iawndal, yn gyffredinol yn effeithio ar faint y dyfarniad. Gall fod maint a soffistigeiddrwydd eich cwmni yn berthnasol o safbwynt ansawdd y gwasanaeth y gellir yn rhesymol ei ddisgwyl ganddo.

Wrth asesu lefel y dyfarniad, bydd effaith y gwasanaeth gwael ar y cleient yn cael ei gategoreiddio i un o bedwar grŵp:

- cymedrol
- sylweddol
- difrifol
- hynod ddifrifol

Achosion **cymedrol** yw rhai lle cafodd y gwasanaeth gwael ond ychydig o effaith ar y cleient. Yn aml, mae'r rhain yn deillio o un gwall neu esgeulustra na ddylai, yn ddelfrydol, fod wedi digwydd, ond y gwnaeth y cyfreithiwr ei gydnabod a cheisio'i ddatrys.

Bydd gwasanaeth gwael **sylweddol** wedi cael effaith fwy difrifol ar y cleient ond heb fod yn un barhaol. Bydd y gwasanaeth gwael wedi peri gofid, consŷrn neu boendod. Bydd y cleient yn amlwg wedi cael ei gynhyrfu ac/neu ei anhwylyso, ond bydd yr effaith wedi cael ei chyfyngu o ran hyn neu ddifrifoldeb.

Achosion **difrifol**, yn ein barn ni, yw'r rhai sy'n cael effaith ddifrifol ar gleientiaid, yn aml dros gyfnod sylweddol hir. Bydd hyn yn cynnwys achosion lle bu amhariad sylweddol, os nad difrifol, yn ansawdd bywyd y cleient.

Achosion **hynod ddifrifol**, yn ein barn ni, yw'r rhai sy'n cael effaith ddifrifol iawn ar gleientiaid, o bosibl dros gyfnod hir gydag effeithiau difrifol.

Er ein bod yn gallu dyfarnu iawndal sylweddol, bydd bob amser o fewn ein huchafswm o £15,000.

Sut caiff iawndal ei asesu?

Bydd rhaid i asesiadau fod yn oddrychol - gan gymryd ystyriaeth o'r holl ffactorau. Bydd eich gweithrediadau chi, a rhai eich cleient ynghyd ag effaith y gwasanaeth gwael ar y cleient i gyd yn berthnasol.

Y brif ffactor wrth asesu'r dyfarniad yw **effaith** y gwasanaeth gwael ar y cleient. Mae rhai cleientiaid yn fwy bregus a difreintiedig nac eraill. Dylech ystyried hyn wrth ymdrin â hwy, gan gynnwys yr adeg pan fyddwch yn ymdrin â'u cwynion. Gall ymdrin â chwyn yn afresymol beri mwy o drallod i'r cleient a gall hyn arwain at ddyfarniad uwch.

Bydd unrhyw beth yr ydych eisoes wedi'i wneud i ddelio â'r gŵyn - efallai drwy roi nodyn credyd tuag at ffioedd neu drwy gynnig gweithredu ymhellach heb godi tâl - yn cael ei ddwyn i ystyriaeth. Os yw hynny'n briodol, mae'n bosibl na ddyfernid rhagor o iawndal o ganlyniad i wneud hyn.

Fodd bynnag, rhaid pwysleisio nad "cosb" i gyfreithiwr yw dyfarnu iawndal - yr hyn a ddywed ydyw, sef iawndal am wasanaeth gwael.

Penderfynu faint o iawndal i'w gynnig

Er nad oes yna restr brisiau, fel arfer cewch syniad eithaf realistig o faint y dyfarniad y byddai Cymdeithas y Cyfreithwyr yn ei wneud wrth edrych ar hen ddyfarniadau. Yn nes ymlaen, rhown enghreifftiau o wir achosion a'r dyfarniadau iawndal a wnaethpwyd.

Ond cyn defnyddio'r enghreifftiau, dylech ystyried y pwyntiau canlynol.

Yn gyntaf, penderfynwch pam mae'r cleient yn credu fod eich gwasanaeth yn annigonol. Ydych chi'n ymwybodol o unrhyw ddiffygion ac os felly, ydych chi wedi cydnabod y rhain? Ceisiwch weld y

Ymdrin â chwynion yn effeithiol

gŵyn o safbwynt y cleient. A godwyd disgwyliadau eich cleient yn afresymol? A wnaethoch chi egluro'n glir y broses a fyddai'n cael ei defnyddio yn yr achos? A wnaethoch chi ddilyn unrhyw gyngor cymhleth, allweddol neu anodd yn ysgrifenedig? Cofiwch ei bod yn bosibl nad yw'r cleient wedi bod mewn sefyllfa fel hon o'r blaen ac nad yw'n gwybod yn union beth i'w ddisgwyl. A wnaethoch chi egluro'n glir yr hyn a ddisgwylid gan eich cleient neu a wnaethoch gymryd yn ganiataol y byddai'r cleient yn gwybod?

Yn ail, ystyriwch effaith debygol y gwasanaeth annigonol ar eich cleient. Ceisiwch osod eich hun yn sefyllfa'r cleient ac ystyried sut y byddai ef neu hi'n debygol o ymateb wrth wynebu'r broblem hon. Sut fydddech chi wedi ymateb pe bydddech chi wedi cael eich trin yn yr un modd? A yw eich cleient wedi gorymateb i'r broblem neu'r anhwylustod? Os felly, pam? Ai oherwydd ei fod ef neu hi'n fregus neu dan anfantais, neu oes yna reswm arall pam eu bod yn rhoi cymaint o bwys ar y mater? Os oedd eich cleient yn fregus neu dan anfantais, a wydddech chi hyn yn ystod cyfnod y tâl cadw ac, os hynny, a wnaethoch chi ystyried hyn yn eich ymrdiniaeth â'r cleient ar bob adeg? Ac os naddo, pam?

Yn drydydd, edrychwch ar sut cafodd y gŵyn ei thrin. A wnaethoch chi ddilyn y gweithdrefnau cywir? A wnaethoch chi gydnabod unrhyw ddiffygion yn eich gwasanaeth ac a wnaethoch chi gynnig unioni'r cam, gostwng y bil neu dalu iawndal? Os nad oeddech yn derbyn y gŵyn a wnaed, wnaethoch chi esbonio hyn mewn modd yr oedd y cleient yn ei ddeall? A gawsoch chi, neu a wnaethoch chi gynnig cael cyfarfod gyda'r cleient?

Yn bedwerydd, wedi edrych ar y materion hyn, rhowch eich hun yn safle person annibynnol yn ystyried y gŵyn. Ym mha ddosbarth fydddech chi'n gosod y mater hwn ac, o fewn y dosbarth hwnnw, pa mor ddirifrol fydddech chi'n ei ystyried?

Yn bennaf oll, cofiwch fod Cymdeithas y Cyfreithwyr yn mynnu bod cyfreithwyr yn gwneud eu gorau i gymodi cwynion. Os yw hi'n amlwg fod cyfreithiwr wedi gwneud ymdrech wirioneddol i ddatrys problem, bydd hynny o'i blaid pe digwydd dyfarniad ffurfiol.

Achosion enghreifftiol

Cymedrol

Mae 90% o'r dyfarniadau a wnawn yn y categori hwn yn llai na £250

Enghraifft A

Cyfarwyddodd Mr T gyfreithwyr i ail-forgeisio eiddo a'i gofrestru ar y cyd iddo ef ei hun a'i wraig. Fe ddeliwyd â'r ail-forgeisio yn gywir, ond anghofiodd y cyfreithwyr newid perchnogaeth yr eiddo o Mr T i Mr a Mrs T. Daeth y camgymeriad i'r amlwg rai blynyddoedd yn ddiweddarach. Roedd y cwmni gwreiddiol wedi codi £50 am y trosglwyddiad nas cyflawnwyd, a thrwy gyd-ddigwyddiad cododd cyfreithwyr newydd Mr T dâl yn union yr un faint. Rhoddodd y cwmni gwreiddiol ad-daliad, ond roedd Mr T am iawndal am yr anghyfleustra a berwyd iddo. Dywedodd ei fod yn ddig oherwydd y sefyllfa, ond dim mwy na hynny. Nid oedd unrhyw dystiolaeth fod unrhyw un wedi dioddef pryder neu drallod arall, ac fe wnaethom ddyfarniad cymedrol yn unig.

Enghraifft B

Cyfarwyddodd Mr O gyfreithwyr mewn hawliad anaf personol. Fe wnaeth nifer o gwynion, gan gynnwys cyngor gwael ac oedi. Roedd yr unig gŵyn a gadarnhawyd yn ymwneud â'r ffaith nad oedd y cyfreithwyr wedi egluro rhai materion yn ddigon clir ar y pryd. Er enghraifft, ni wnaethant nodi eu cyngor cychwynnol ynglŷn â maint tebygol yr hawliad ac fe fethwyd ag esbonio pam



na fyddai wedi bod yn briodol bod rhestr cwestiynau Mr O yn cael eu gosod gerbron y cwnsleriaid (cyngorwyr cyfreithiol) neu'r arbenigwr meddygol. Ar y cyfan fe'n bodlonwyd fod y cwynion a gadarnhawyd yn rai gweddol gymedrol o ran eu heffaith ac iddynt achosi fawr ddim trallod nac anghyfleustra.

Sylweddol

Mae 80% o'r dyfarniadau a wnawn yn y categori hwn rhwng £200 a £500

Enghraifft C

Ar ôl ei ysgariad fe gyfarwyddodd Mr Q gyfreithwyr (na chafodd eu cyfarwyddo ar gyfer yr ysgariad ei hun) i ymdrin â gwerthu cyn gartref y teulu. Mr Q yn unig oedd yn gyfrifol am dalu'r bil trawsgludo. Ar y cychwyn, amcangyfrifodd y cyfreithwyr gostau o £313.50 yn cynnwys TAW. Ni wnaethant gadarnhau hyn yn ysgrifenedig. Roedd y costau terfynol, a gymerwyd o elw'r gwerthiant heb sêl bendith Mr Q, yn £1513. Dywedodd y cyfreithwyr eu bod wedi mynd i gostau ychwanegol mewn dau weithrediad wrth ymdrin ag ymholiad am gynllunio a gorfod ymdrin â Mr Q a'i wraig ar wahân. Dim ond dau nodyn amwys mewn llawysgrifen am 'gostau'n cynyddu' oedd ar ffeil y cyfreithwyr. Roedd Mr Q yn ymwybodol y byddai rhaid iddo dalu mwy, ond nes iddo dderbyn bil terfynol, nid oedd ganddo syniad o gyfraddau tâl y cyfreithwyr na chost debygol y gwaith ychwanegol. Fe wnaethom benderfynu fod Mr Q yn gwybod y byddai mwy i'w dalu ond, yn amlwg, roedd wedi dioddef trallod ac anghyfleustra oherwydd maint annisgwyl y bil.

Enghraifft CH

Roedd Mr a Mrs T wrth eu bodd ar ôl prynu eu tŷ pan roddodd eu cyfreithwyr arian yn ôl iddynt gan ddweud wrthynt am fynd i ffwrdd a'i 'fwynhau'. Fe

wnaethant hynny, ond wedi dychwelyd o'u gwyliau fe'u cythryblwyd o glywed y dylai'r cyfreithwyr fod wedi cadw'r arian i dalu treth stamp a ffioedd cofrestru tir. Roedd y cyfreithwyr nid yn unig yn gofyn am gael yr arian yn ôl ar unwaith, roeddent yn mynnu hyd yn oed mwy o arian am eu bod yn wreiddiol wedi camgyfrifo'r swm y byddai ei angen. Nid oedd Mr a Mrs T yn gallu ad-dalu'r arian felly fe gododd y cyfreithwyr achos llys ac yna fe wnaethant amrywiol gamgymeriadau cyfrifo a chamgymeriadau eraill. Daethom i bum casgliad o wasanaeth gwael. Nid oes angen dweud, fe boenwyd Mr a Mrs T yn fawr. Bu rhaid iddynt fenthyca arian gan eu teulu, a gorfod mynd i'r llys sirol - y cyfan am i'r cyfreithwyr wrthod ymddiheuro a chytuno trefniant synhwyrol ar gyfer ad-dalu'r arian. I wneud pethau'n waeth, bu i'r cyfreithwyr wedi hyn fethu ymdrin yn briodol â chwyn eu cleientiaid. Yn ogystal â dyfarnu iawndal, fe wnaethom ostwng bil y cyfreithwyr.

Enghraifft D

Gwnaeth cyfreithwyr oedd yn trin achos cyfraith teulu:

- oedi'n ddifrifol wrth gyfarwyddo cwnsler;
- oedi wrth adrodd i'r cleient;
- methu ateb llythyron;
- oedi wrth ad-dalu gordaliad mewn perthynas â ffioedd y cwnsler; ac
- oedi wrth anfon llythyron copi yr oedd eu hangen mewn perthynas â chwyn i Gyngor y Bar.

Fe'n bodlonwyd fod yr oediadau hyn i gyd wedi effeithio ar ddatblygiad achos y cleient ac wedi achosi cryn ofid a loes iddo. Yn ogystal â dyfarnu iawndal, fe wnaethom ddileu bil y cyfreithiwr oherwydd bod y gwasanaeth gwael wedi gwneud hynny o waith a wnaethpwyd yn ddiwerth.

Ymdrin â chwynion yn effeithiol

Enghraifft DD

Gweithredodd cyfreithwyr oedd yn ymdrin ag achos anaf personol yn rhesymol am tua naw mis ond o hynny ymlaen methasant ddarparu cyngor digonol am gostau, risg a manteision a bu iddynt oedi'r mater. Ni aethpwyd â'r achos ymhellach yn y diwedd pan ddaeth nawdd o'r Bwrdd Cymorth Cyfreithiol i ben. Gwrthododd y partner a fu'n ymdrin â'r achos ymdrin â chwynion ei gleient gan ei chynhyrfu hi a'i thad yn ddirifol. Yn ffodus, cymerodd y partner a ddeliai gyda chwynion drosodd a datrys y mater gystal ag y medrai. Fodd bynnag, erbyn hynny roedd y cleient wedi colli pob ffydd yn y cwmni. Yn ogystal ag iawndal, fe wnaethom fynnu bod y cyfreithwyr yn ad-dalu peth o gyfraniadau cymorth cyfreithiol y cleient.

Enghraifft E

Ar ôl cwblhau prynu tŷ, trwy gamgymeriad caeodd y cyfreithwyr eu ffeil cyn cwblhau cofrestru gyda'r Gofrestrfa Tir. Rhai misoedd yn ddiweddarach gofynnodd y cleient am ddiweddariad ac fe ganfu'r cyfreithwyr eu camgymeriad. Fodd bynnag, yn lle ymdrin ar fyrder â'r cofrestru, cymerodd y cyfreithwyr 18 i 20 mis arall i'w gwblhau. Roedd y gwasanaeth gwael yn cynnwys oedi hir, methu diweddarau eu cleient a methu ag ymdrin yn briodol â'r gŵyn. Pan ofynnodd iddynt gynnig iawndal ariannol, dywedodd y cyfreithwyr bod eu ffioedd mor isel nad oedd unrhyw elw y gallent gynnig unrhyw beth ohono. Nid yw'n syndod fod y cleient wedi'i gynhyrfu ac yn bryderus. Dwysawyd ei ofid oherwydd methiant y cyfreithwyr i'w hysbysu.

Difrifol

Mae 80% o'r dyfarniad a wnawn yn y categori hwn rhwng £500 a £1000

Enghraifft F

Gwnaeth cyfreithwyr gais am waharddeb brys ar gyfer Ms P oherwydd ymddygiad treisgar ei phartner. Fodd bynnag, ddywedon nhw ddim wrthi hi am eu costau cynyddol. Yn y diwedd, fe godon nhw £1800 ond yna fe'i gostyngwyd i £1200. Fe dderbynion nhw sieciau ganddi, ond wnaethon nhw ddim rhoi cyfrif diwygiedig iddi hi. Yn y diwedd fe gymerodd y cyfreithwyr chwe mis i gyflwyno'r papurau. Eu hesboniad am hyn oedd eu bod wedi cael trafferth yn eu cyflwyno (ond heb fod wedi cofnodi hyn) ac na fedrent gysylltu â'u cyflwynwr proses am ei fod wedi symud i gyfeiriad newydd. Roeddent hefyd wedi methu hysbysu Ms P. Yn y diwedd, fe gyflwynwyd y papurau, ond nid cyn i ni gael ein cynnwys. Roedd Ms P yn amlwg wedi'i chynhyrfu a'i gofidio gan y gwasanaeth gwael iawn yma, er nad oedd hi wedi poeni ei chyfreithwyr ynglŷn â'r mater am nad oedd hi wedi dioddef unrhyw drais pellach dros y cyfnod. Pe byddai wedi dioddef ymosodiad arall, byddai'r dyfarniad wedi bod llawer yn uwch.

Enghraifft FF

Mae'r gŵyn hon yn ymwneud â gwerthiant tŷ. Methodd y cyfreithwyr ddweud wrth eu cleient (Mr S) sut y byddai'n talu bil y gwerthwr tai y byddai rhaid iddo ei dalu wrth gwblhau'r gwerthiant. Ni wnaethant ychwaith ddarparu llythyr 'gofal cleientiaid' cywir ar y cychwyn cyntaf ac fe fethwyd ag ymdrin â chŵyn y cleient. Dygodd y gwerthwr tai achos yn erbyn Mr S yn y llys sirol, ag yntau wedi'i ddal mewn sefyllfa gas am gyfnod hir. Roedd Mr S yn anfodlon ac yn teimlo ei fod wedi cael ei drin yn wael. Cytunodd barnwr y llys sirol ac fe orchynnodd bod y cyfreithwyr yn talu'r hawliad yn ogystal â chostau Mr S. Ni wnaeth yr un o'r ddau bartner yn y cwmni cyfreithwyr ymateb i'n hadroddiad ar yr achos. Cafodd un ohonynt ei 'gynorthwyr' i anfon ffacs, gweithred oedd yn nodweddiadol o agwedd y cwmni at gwynion cleientiaid.



Enghraifft G

Fe gyfarwyddodd Mr F gyfreithiwr i weithredu ar ei ran wrth brynu eiddo. Gwyddai'r cyfreithiwr o brofiad blaenorol fod i'r eiddo feiau ond methodd ddweud wrth Mr F am gael arolwg wedi'i wneud. Methodd hefyd roi'r atebion a gafodd i ymholiadau am yr eiddo. Yn rhan o'r gwasanaeth gwael hefyd oedd bod y cyfreithiwr wedi cadw'r gweithredoedd a methu ymdrin yn rhesymol â chwyn Mr F. Cynyddwyd gofid Mr F pan anfonodd y cyfreithiwr lythyr ato'n gwrthod ei gwynion a phan geisiodd defnyddio rhesymau 'technegol' am fethu gwneud pethau. Gwyddai'r cyfreithiwr mai ond ychydig o Saesneg a feddai Mr F. Yn ein barn ni, gwnaeth hyn bethau'n waeth - dyfarnwyd iawndal, gyda gostyngiad cymedrol ym mil y cyfreithiwr.

Enghraifft NG

Erbyn i ni ystyried yr achos hwn roedd practis y cyfreithiwr wedi cau a'r cyfreithiwr ei hun ar fin ymddangos gerbron Tribiwnlys Disgyblu Cyfreithwyr. Canfuom fod y gwasanaeth gwael yn ddifrifol dros ben. Roedd yn cynnwys:

- oedi hir iawn;
- methu gadael i'r cleient wybod beth oedd yn digwydd;
- methu ymateb i unrhyw gyfathrebu;
- methu cydnabod nac ymdrin â chwynion;
- canslo wyth apwyntiad heb reswm; a
- methu anfon ffeil y cleient i gyfreithwyr newydd (yn ogystal â dweud celwydd am hynny).

Nid yw'n syndod fod y cleient wedi'i gynhyrfu'n fawr, yn rhwystredig ac yn siomedig tu hwnt.

Hynod ddifrifol

Er i'r achos hwn gael ei benderfynu pan oedd cyfyngiad y dyfarniadau yn £5000, byddai'r swyddog dyfarnu wedi dyfarnu

mwyr pe bai hynny wedi bod yn bosibl. Mae cyfyngiad y dyfarniad nawr yn £15,000

Enghraifft H

Gofynnodd Mr R i'r cyfreithiwr gymryd drosodd gweithredu ar ei ran mewn achos anaf personol eithaf bach. Ni roddwyd iddo unrhyw wybodaeth briodol am gostau ac ni wnaeth y cyfreithiwr asesu'r risg y byddai rhaid i Mr R dalu costau ei wrthwynebydd pe bai ei hawliad yn aflwyddiannus. Mynnodd dro ar ôl tro nad oedd unrhyw berygl y byddai'n rhaid i Mr R dalu costau oherwydd ei fod yn derbyn Cymorth Cyfreithiol (er dim trwy gydol yr achos). Collodd Mr R ei hawliad ac fe gafodd orchymyn am gostau yn ei erbyn. Sicrhaodd ei gyfreithiwr ef ei fod yn gwneud apêl ond fe wnaeth gawl o'r cyfan gan gollu'r achos am beidio ymddangos yn y llys - ni roddodd wybod i Mr R am y gwrandawriad. Cyflwynwyd bil y gwrthwynebwyr i'r cyfreithiwr ond ni ddywedodd wrth Mr R. Cafodd y bil ei gadarnhau gan y llys a chychwynnodd gwrthwynebydd Mr R gamau gorfodaeth i gael y tâl. Ni wyddai Mr R (gŵr proffesiynol ym maes iechyd) ddim am hyn nes daeth Swyddogion y Siryf i'w gartref ac i'w ystafelloedd ymgynghori. Gorfuo iddo gymryd benthyciad am dros £15,000 i dalu'r costau. Bu'r cyfreithiwr yn dweud celwydd drosodd a throsodd ynglŷn â'r hyn oedd yn digwydd ac roedd yn anwybyddu gohebiaeth. Ceisiodd oedi'r orfodaeth ond bu'n rhy hwyr ac fe wnaeth y cais anghywir. Yn y diwedd cafodd y cyfreithiwr ei ddiarddel o'r rhestr (am faterion eraill) a llwyddodd Mr R adfer ei gollledion ariannol profedig drwy weithredu esgeulustra yn y llys. Fe wnaethom ystyried fod Mr R a'i deulu wedi dioddef trallod, gofid ac iselder ysbryd - y cyfan oherwydd y cyfreithiwr.

Enghraifft I

Bu farw tad Mr G a chyfarwyddodd ef a'i chwaer gorff nad oedd yn un cyfreithiol i wneud cais am brofiant, gwerthu ychydig o dir ac eiddo a dirwyn

Ymdrin â chwynion yn effeithiol

yr ystâd i ben. Penododd y corff gyfreithiwr i ymdrin â'r gwaith trawsgludo. Dywedodd y byddai ei ffioedd yn "dechrau o £550 a TAW" ar gyfer gwerthu pob un o'r ddau eiddo. Yn ddiweddarach anfonodd ddatganiad cwblhau iddynt yn dangos bod £11,200 a TAW wedi ei ddiwynnu, heb esboniad nac awdurdod. Perwyd trallod mawr i Mr G a'i chwaer a gwnaed y sefyllfa'n anoddach drwy i'r cyfreithiwr wrthod siarad â hwy am y mater. Y cyfan a wnaeth oedd eu cyfeirio'n ôl i'r corff yr oedd ganddo rhyw fath o gytundeb gyda hwy, ac ysgrifennodd y corff at Mr G yn gofyn iddo "roi syniad o'r hyn sy'n peri trafferth i chi". Dewisodd y cyfreithiwr i wneud dim pellach ac anwybyddodd ei gleientiaid.

Enghraifft L

Roedd Mrs F wedi colli ei gŵr a chyfarwyddodd y cyfreithwyr i werthu eiddo bychan. Bu i'r cyfreithiwr a'i gynorthwy-ydd ddweud celwyddau wrthi dros gyfnod cymharol hir, ei charmarwain ynglŷn â'r gwir sefyllfa am y trosglwyddiad a cheisio ei thwylo drwy ei pherswadio i dderbyn pris gwerthu 'gostyngedig'. Roedd yr effaith at Mrs F yn ddirfodus. Cafodd y cyfreithiwr a'i gynorthwy-ydd eu harestio a'u herlyn a derbyniodd y ddau ddedfryd o garchar. Cafodd y cyfreithwyr ei ddiarddel oddi ar Rôl y Cyfreithwyr. Derbyniodd Mrs F yr iawndal uchaf oedd i'w gael ar y pryd.

Enghraifft LL

Cyfarwyddodd Miss T gyfreithwyr ar gyfer nifer o faterion, yn cynnwys ysgariad, anghydfod ynglŷn ag eiddo a hawliad ariannol. Ymdriniodd y cyfreithwyr â'r tri mater, ac ym mhob achos:

- methwyd â diogelu buddiannau Miss T;
- bu oedi mewn gwneud unrhyw gynnydd (anwybyddwyd yr hawliad ariannol am dros bedair blynedd ac roedd yn dal i fynd rhagddo tua 10 mlynedd wedi i'r cyfarwyddyd cyntaf gael ei roi); a

- methwyd â rhoi unrhyw gostau a gwybodaeth ariannol ddibynadwy.

Hefyd derbyniodd Miss T gymorth cyfreithiol am ran o'r amser ac ni ddywedwyd wrthi am Dâl Statudol y Comisiwn Gwasanaethau Cyfreithiol. Cafodd sioc a thrallod pan ddarganfu'n ddiweddarach faint oedd angen iddi dalu i'r Comisiwn. Er iddi adfer ei cholled ariannol gan y cyfreithwyr (bu iddi eu siwio am esgeulustra), ni wnaeth y llys sicrhau iawndal yn uniongyrchol am y trallod yr oedd wedi ei ddioddef. Llwyddom ni i wneud hynny.

Enghraifft M

Fe wnaeth Mr C a'i wraig siwio eu hawdurdod tai lleol, gan honni ei fod wedi methu â gwneud gwaith atgyweirio. Ar yr un pryd, a gyda'u merch, bu iddynt ddwyn achos ar wahân am iawndal am anafiadau a achoswyd mewn damwain traffig ar y ffordd. Fe wnaeth y cyfreithwyr gymysgu'r ddau fater, ysgrifennu llythyrau a fethodd ag ymdrin â'r naill fater yn foddhaol a methwyd â rhoi unrhyw gyngor i'r teulu ynglŷn â chymorth cyfreithiol, y tâl statudol neu pryd y dylid gorffen tystysgrif cymorth cyfreithiol yn iawn. Roedd y teulu wedi drysu ac mewn trallod a dioddefwyd colled wedi cymhlethdodau gyda chymorth cyfreithiol y gellid bod wedi eu hosgoi'n hawdd petai'r camau cywir wedi eu cymryd. Pan wnaethom ein penderfyniad uchafswm y dyfarniad, gan gynnwys colledion ariannol, oedd £5000, ond byddai'r swyddog dyfarnu wedi dyfarnu mwy pe byddai wedi gallu gwneud hynny.



Darllen pellach

'A Solicitor's Guide to Complaints Avoidance and Handling' gan Michael Frith

Cyhoeddwyd gan Emis Professional Publishing

31-33 Stonehills House, Howardsgate, Welwyn Garden City AL8 6PU.

DX 144000 Welwyn Garden City 5.

Ffôn: 01707 334823. Ffacs: 01707 335022. E-bost: sales@emispp.com

'Excellent Client Service' gan Heather Stewart

Cyhoeddwyd gan Gymdeithas y Cyfreithwyr.

Marston Book Services, PO Box 312, Abingdon, Oxon OX14 4YH.

DX 130431 Didcot 2.

Ffôn: 01235 465656. Ffacs: 01235 465660. E-bost: law.society@marston.co.uk

'Dealing with customer complaints' gan Tom Williams

Cyhoeddwyd gan: Gower Publishing Ltd.

Gower House, Croft Road, Aldershot, Hampshire GU11 3HR.

Ffôn: 01252 331551. Gwefan: <http://www.gowerpub.com>

'Who we are, what we do' *Cyhoeddwyd gan Gymdeithas y Cyfreithwyr.*

Mae'r daflen hon, a ysgrifennwyd ar gyfer defnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol, yn amlinellu rôl Gwasanaeth Cwynion Defnyddwyr Cymdeithas y Cyfreithwyr. Ffoniwch 0845 608 6565 am gopïau.

'Can we help?' *Cyhoeddwyd gan Gymdeithas y Cyfreithwyr.*

Mae'r canllaw cynhwysfawr hwn, a ysgrifennwyd ar gyfer defnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol, yn esbonio'n fanwl sut mae'r Gymdeithas yn ymdrin â chwynion cwsmeriaid am gyfreithwyr.

Ffoniwch 0845 608 6565 am gopïau.

Siarter y Cleient

Mae copïau o Siarter y Cleient Cymdeithas y Cyfreithwyr ar gael yn rhad ac am ddim drwy ffonio 020 7316 5605 neu drwy e-bostio customerguides@lawsociety.org.uk

Mae'r Siarter i'w gweld hefyd ar wefan Cymdeithas y Cyfreithwyr - www.lawsociety.org.uk

I dderbyn y cyhoeddiad hwn mewn fformatau eraill e-bostiwch:
alternativeformats@lawsociety.org.uk neu ffoniwch 0870 606 6575



Cymdeithas y Cyfreithwyr
The Law Society

The Law Society, 113 Chancery Lane, London WC2A 1PL

www.lawsociety.org.uk