An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and Pensions Ombudsman

Achoimre ar Chinntí an Ombudsman atá ina gCeangal de réir an Dlí

Imleabhar 2 - Foilsithe Feabhra 2020

Achoimrí agus cás-staidéir bunaithe ar chinntí a eisíodh idir an 1 Eanáir agus an 31 Nollaig 2019

Clár na nÁbhar

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP) 4

Cinntí OSAP a fhoilsiú 5

Teachtaireacht ón Ombudsman 6

Ár gcinntí a chuardach ar www.fspo.ie 7

Baincéireacht 8

- Aighneas faoi dháta dlite aisíocaíocht morgáiste 8
- Iarratas ar rátáil chreidmheasa a leasú 9
- Glacadóir a cheapadh 10
- Cistí a aistriú lasmuigh den Aontas Eorpach 11
- Rátáil chreidmheasa custaiméara a thuairisciú do Bhiúró Creidmheasa na hÉireann 12
- Ceisteanna casta a bhaineann le comhshealbhóirí morgáiste ag scaradh 13
- Aighneas faoi ríomhanna iasachta agus caighdeán seirbhíse 14
- Iarratas ar fhoighne ar iasacht morgáiste 15
- Agóid in aghaidh téarmaí agus coinníollacha comhaontú iasachta 16
- Figiúirí fuascailte a tugadh d'athrú iasacht morgáiste 17
- Rochtain ar scaireanna i gcomhar creidmheasa do bhall ar ráthóir é 18
- Iarratas ar sheoladh a athrú nár comhlíonadh 19
- Aighneas faoi mhuirir úis 20
- Cuntais nasctha agus aighneas faoi an raibh fiach ann ar chor ar bith 21
- Aighneas faoi riaráistí ar chuntas iasachta 22
- Aighneas faoi réamh-údarú ar chárta creidmheasa 23

Árachas 24

- Polasaí árachais cairr curtha ar ceal nuair nach bhfuair an chuideachta cóip den bhónas cheal éilimh 24
- Polasaí árachais cairr curtha ar ceal mar gheall gur taifeadadh an dáta mícheart do cheadúnas an tiománaí 25
- Polasaí árachais cairr curtha ar ceal mar nár cuireadh gaireas teileamaitice ar an gcarr 26
- Aighneas faoi luach maoine a goideadh 27

Bagairt árachas cairr a chur ar ceal i ndiaidh a chur i leith an tiomána go raibh sé ag tiomáint róghasta	28
Árachais cairr curtha ar cheall mar nár nochtadh timpiste	29
Diúltú d'éileamh faoi pholasaí cosanta ioncaim	30
Diúltú d'éileamh árachais le haghaidh damáiste a rinne píopaí a phléasc i dteach saoire	31
Diúltú d'éileamh árachais agus polasaí árachais tí a chur ar neamhní mar gheall ar neamh-nochtadh	32
Diúltú d'éileamh faoi pholasaí árachais peataí	33
Diúltú d'éileamh faoi árachas taistil	34
Eolas tugtha faoi shochar fiacla	35
Polasaí árachais tí saoire a dhíol bróicéir	36
Éileamh árachais tí saoire diúltaithe agus polasaí curtha ar neamhní mar gheall ar neamh-nochtadh	37
Custaiméir nár chuir éileamh a rinneadh cheana in iúl	38
Infheistíocht	**39**
Plean pinsin phearsanta a dhíol	39
Aighneas faoi luach agus muirir a bhain le polasaí pinsin d'fheidhmeannach	40
Pinsin	**41**
Moill ar tharraingt anuas pinsin	41
Iarratas ar scor luath i ndiaidh dífhostú éagórach	42
Ceanglas le haghaidh foirm dhearbhaithe íocaíochta pinsin	43
Aiseolas faoinár seirbhís	**44**

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP)

Bunaíodh an OSAP i mí Eanáir 2018 le h**Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017.**

Is é ról an OSAP gearáin ó thomhaltóirí, gnóthaí beaga agus eagraíochtaí eile ina measc, in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais agus soláthraithe pinsean a réiteach.

Cuirimid seirbhís neamhspleách, chóir, neamhchlaonta, rúnda agus saor in aisce ar fáil chun gearáin a réiteach trí idirghabháil neamhfhoirmiúil, as a n-eascraíonn socrú féideartha a chomhaontaíonn na páirtithe, nó trí imscrúdú 123 agus breithniú foirmiúil, as a n-eascraíonn cinneadh atá ina gceangal de réir an dlí.

Nuair nach bhfuil tomhaltóir ar bith, idir dhaoine aonair, ghnóthaí beaga agus eagraíochtaí, in ann gearán nó aighneas le soláthraí seirbhísí airgeadais nó soláthraí pinsean a réiteach, is féidir an gearán a chur faoi bhráid an OSAP.

Téimid i ngleic go neamhfhoirmiúil le gearáin ar dtús, trí éisteacht leis an dá pháirtí agus plé leo chun teacht ar réiteach a shásódh an dá pháirtí. Tarlaíonn cuid mhaith den phlé neamhfhoirmiúil sin ar an nguthán. In 2019, réitíomar thart ar 2,160 gearán tríd an bpróiseas idirghabhála neamhfhoirmiúla sin.

I gcás na ngearán nach réitíonn na hidirghabhálacha luatha sin an t-aighneas, déanann an OSAP imscrúdú foirmiúil ar an ngearán agus eisíonn cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí ar an dá pháirtí, agus nach féidir a achomharc ach os comhair na hArd-Chúirte. D'eisigh an OSAP 439 cinneadh a bhí ina gceangal de réir an dlí in 2019 – tá 394 cinn díobh á bhfoilsiú i gcomhar leis an imleabhar seo den Achoimre ar Chinntí an Ombudsman.

Tá cumhachtaí fadréimseacha ag an Ombudsman chun dul i ngleic le gearáin a dhéantar faoi sholáthraithe seirbhísí airgeadais. Féadfaidh sé a ordú go dtabharfadh soláthraí faoin iompar ab údar leis an ngearán a cheartú. Níl aon teorainn le luach an cheartaithe a d'ordódh sé. Féadfaidh sé a ordú do sholáthraí freisin cúiteamh suas le €500,000 a íoc le gearánach. Anuas air sin, féadfaidh sé a chuid cinntí a fhoilsiú agus féadfaidh sé freisin ainmneacha aon soláthraithe seirbhísí airgeadais a fhoilsiú má seasadh, go hiomlán, go substaintiúil nó go páirteach, le trí ghearán ar a laghad ina n-aghaidh in imeacht bliain amháin.

Nuair atáthar le dul i ngleic le gearáin faoi sholáthraithe pinsean, tá srian níos mó ar chumhachtaí an Ombudsman. Cé gur féidir leis ceartú a ordú, leagtar amach sa reachtaíocht a rialaíonn OSAP nach sáróidh an ceartú sin aon chaillteanas iarmhír sochair faoin scéim pinsean atá i gceist. Chomh maith leis sin, ní féidir leis a ordú do sholáthraí pinsean cúiteamh a íoc. Ní féidir leis ach cás-staidéir a fhoilsiú i gcás na gcinntí pinsin (in áit an chinnidh iomláin), ná ní féidir leis ainmneacha aon soláthraí pinsean a fhoilsiú beag beann ar an líon gearán ina aghaidh ar seasadh leo, ar seasadh leo go substaintiúil, nó ar seasadh leo go páirteach in imeacht bliana.

Is próiseas mionsonraithe, cóir agus neamhchlaonta é an t-imscrúdú foirmiúil a dhéanann an OSAP ar ghearán, próiseas a dhéantar de réir nósanna imeachta córa. Chuige sin, bailíonn an OSAP fianaise cháipéise agus fuaime, agus ábhar eile, chomh maith le haighneachtaí uathu siúd atá páirteach san aighneas, agus malartaítear idir na páirtithe iad.

Rinneadh achomharc leis an Ard-Chúirt faoi shé chinneadh (níos lú ná 1%) den 673 cinneadh a d'eisigh an OSAP go dtí seo. As an 439 cinneadh a eisíodh in 2019, rinne na páirtithe achomharc leis an Ard-Chúirt faoi chúig chinneadh, arís níos lú ná 1%.

Mura ndéantar achomharc leis an Ard-Chúirt faoi chinneadh, caithfidh an soláthraí seirbhísí airgeadais nó pinsean aon ordú a dhéanann an tOmbudsman ina chinneadh atá ina cheangal de réir an dlí a chur i bhfeidhm. Ní fhoilsítear cinntí atá á n-achomharc leis an Ard-Chúirt fad is atá siad faoi réir imeachtaí dlí.

Cinntí an OSAP a rinneadh i rith 2019 a fhoilsiú

Foráiltear in Alt 62 d'**Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean 2017,** go bhfuil sé de chumhacht ag an OSAP cinntí atá ina gceangal de réir an dlí a fhoilsiú nuair a bhaineann siad le gearáin faoi sholáthraithe seirbhísí airgeadais.

Ceanglaítear leis an reachtaíocht gur cheart cinntí a fhoilsiú ar bhealach a chinntíonn nach n-aithnítear gearánach as ainm, seoladh ná eile agus nach n-aithnítear soláthraí as ainm ná seoladh. Caithfidh an foilsiú reachtaíocht agus rialacháin Cosanta Sonraí a chomhlíonadh freisin.

Tá sé de chumhacht ag an OSAP freisin faoin reachtaíocht cás-staidéir de chinntí a bhaineann le soláthraithe pinsean a fhoilsiú, ach ní an cinneadh iomlán.

Chomh maith leis an gcinneadh iomlán a fhoilsiú, d'fhoilsigh an tOmbudsman an Achoimre seo ina dtugtar achoimre ghairid ar rogha 33 cinneadh ó chinntí ar ghearáin a rinneadh faoi sholáthraithe seirbhísí airgeadais agus cás-staidéir faoi thrí chinneadh ar ghearáin a rinneadh faoi sholáthraithe pinsean. Athraíodh roinnt sonraí sna hachoimrí dá dtagraítear san Achoimre seo, ar nós ainmneacha agus láithreacha, chun aitheantas na bpáirtithe a chosaint. Tá sé tábhachtach go gcuimhneofaí nach dtugtar anseo ach achoimrí gairide. Moltar duit téacs iomlán na gcinntí a léamh. Tá nasc le gach achoimre ar ghearán in aghaidh soláthraí seirbhísí airgeadais sa cháipéis seo. Tá an nasc le fáil ar thaobh na láimhe deis d'uachtar an leathanaigh, agus is nasc é chuig téacs iomlán an chinnidh a eisíodh do na páirtithe sa ghearán sin.

Tá bunachar sonraí ar líne de na cinntí atá ina gceangal de réir an dlí cruthaithe againn ionas gur féidir teacht ar chinntí an Ombudsman go huile agus go hiomlán. Is féidir teacht air sin ar www.fspo.ie/decisions. Tá téacs iomlán níos mó ná 600 cinneadh a rinne an tOmbudsman faoi ghearáin faoi sholáthraithe seirbhísí airgeadais, agus a d'eisigh an OSAP ó mhí Eanáir 2018 i leith, ar fáil sa bhunachar sonraí sin anois. Leanfar ag cur cinntí leis an mbunachar sonraí, sna seachtainí beaga seo amach romhainn ina measc.

Tá eolas faoin gcaoi le teacht ar chinntí agus réimsí nó cinntí sonracha a chuardach ar leathanach 7 den Achoimre seo.

In 2019, réitíomar formhór na ngearán, thart ar 2,160, trí idirghabháil. Ach teastaigh imscrúdú agus breithniú foirmiúil i gcás líon suntasach gearán.

D'eisíomar 439 cinneadh a bhí ina gceangal de réir an dlí, beagnach dhá oiread líon na gcinntí a eisíodh in 2018. I gcás 201 cinneadh, seasadh leis an ngearán go pointe, agus níor seasadh le 238 cinneadh. Eiseoimid an Forléargas ar Ghearáin le haghaidh 2019 i mí an Mhárta 2020. Tabharfar miondealú ar na gearáin ar fad a dúnadh in 2019 san Fhorléargas, chomh maith le hanailís ar threochtaí na ngearán agus tuairisceofar ar sholáthraithe seirbhísí airgeadais ainmnithe.

D'fhoilsigh OSAP 394 cinneadh a rinneadh i rith 2019 i mí Feabhra 2020. Toisc nach bhforáiltear sa reachtaíocht don chumhacht chun cinntí a bhaineann le soláthraithe pinsean a fhoilsiú, níor foilsíodh trí chinneadh a bhain le soláthraithe pinsean a eisíodh in 2019. Tugtar cás-staidéir do na trí chinneadh sin san Achoimre seo. Tá cúig chinneadh eile ó 2019 á n-achomharc san Ard-Chúirt tráth an fhoilsithe i mí Feabhra 2020. Ní fhoilseofar na cúig chinneadh sin go dtí go dtugtar na próisis achomhairc sin chun críche. Ina theannta sin, tá 13 chinneadh ina bhfuil ábhar an chinnidh chomh sonrach sin, fiú nuair a dhéantar anaithnid é, go bhféadfaí na gearánaigh a shainaithint. Níor foilsíodh iad sin dá bharr sin.

Rinne an Oifig obair mhór chun dul chun cinn a dhéanamh ar ghearáin a bhaineann le morgáistí rianúcháin a réiteach in 2019. Réitíodh gearáin tríd an bpróiseas réitigh aighneachtaí neamhfhoirmiúil agus tríd an bpróiseas imscrúdaithe agus breithnithe fhoirmiúil. I bhfianaise fhairsinge na ngearán a bhaineann le morgáistí rianúcháin, shocraigh an tOmbudsman 24 cinneadh faoi ghearáin faoi mhorgáistí rianúcháin a fhoilsiú astu féin, le hAchoimre ar Chinntí ar leithligh. Foilseofar na cinntí sin agus an Achoimre ar Ghearáin faoi Mhorgáistí Rianúcháin i mí Feabhra 2020.

Teachtaireacht ón Ombudsman

Creidim go mbeidh sé soiléir d'aon duine a léann na cinntí a phléitear san Achoimre seo nó téacs iomlán na gcinntí ar ár suíomh gréasáin, go mbíonn tionchar an-suntasach ag obair na hOifige seo ar go leor díobh siúd a bhaineann leas as ár gcuid seirbhísí. Creidim freisin go bhfuil ról an-tábhachtach ag cinntí na hOifige seo maidir le hiompar na soláthraithe seirbhísí airgeadais a fheabhsú.

Tá na cumhachtaí atá ar fáil dom forleathan, go háirithe maidir le gearáin in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais. Tá na cinntí a eisím ina gceangal de réir an dlí ar an dá pháirtí, agus ní féidir iad a achomharc ach os comhair na hArd-Chúirte.

Dá bhrí sin, caithfidh soláthraí aon ordú a dhéantar i gcinneadh a chur i bhfeidhm.

Is é seo an dara huair dom cinntí a fhoilsiú ó tugadh an chumhacht reachtúil dom sin a dhéanamh. Tá os cionn 600 cinneadh atá ina gceangal de réir an dlí inár mbunachar sonraí cinntí anois, cinntí a eisíodh ó bunaíodh an Oifig i mí Eanáir 2018. Leanfaidh mé ar aghaidh ag foilsiú mo chinntí go leanúnach. Foilseoidh mé an tríú hAchoimre ina bhfuil achoimrí ar chinntí faoi ghearáin a bhaineann le morgáistí rianúcháin i mí Feabhra 2020 nuair a fhoilsím na cinntí a bhaineann leis na gearáin sin.

Tá foilsiú na gcinntí a dhéanann an Oifig seo ina chéim thábhachtach chun ceann de phríomhchuspóirí ár bPlean Straitéisigh le haghaidh 2018–2021 a bhaint amach, is é sin, cumarsáid agus rannpháirtíocht leis an bpobal a fheabhsú. Creidim go gcuireann sé freisin leis an trédhearcacht agus le tuiscint ar obair na hOifige agus go gcabhraíonn sé lenár dtiomantas do chaighdeán agus trédhearcacht na seirbhísí a fheabhsú agus cur leis an gcreat tomhaltóra ina bhfeidhmíonn soláthraithe.

Tá súil agam go gcabhróidh sé le tomhaltóirí agus lena n-ionadaithe agus leis na soláthraithe seirbhísí airgeadais go bhfuil fáil acu ar na cinntí, agus go gcabhróidh sé leo aighnis a sheachaint agus a réiteach.

Tugann na cinntí a fhoilsítear léargas ar fhorleithne agus ar chastacht na gceisteanna a phléimid agus a réitímid. Fiú mura léitear ach na cás-staidéir san Achoimre seo amháin, tugtar léargas ar éagsúlacht agus ar chastacht na ngearán lenar phléigh ár n-imscrúduithe agus ár mbreithnithe in 2019.

Mar shampla, i gcás na baincéireachta, bhreithníomar cúrsaí ar nós chomh casta a bhíonn cómhorgáistí nuair atá lánúin ag scaradh, rátálacha creidmheasa, glacadóirí a cheapadh, aistriú cistí lasmuigh den AE, aighnis maidir le rátaí úis agus riaráistí agus dúnadh cuntas.

I gcás an árachais, d'eisíomar cinntí maidir le polasaithe a chur ar neamhní, éilimh a dhiúltú, aighnis maidir le luach éileamh agus caighdeán an eolais a chuir soláthraithe ar fáil maidir le hárachas saoil, cosanta ioncaim, tí, mótair, sláinte, gnó, taistil agus peataí.

D'eisíomar cinntí faoi aighnis chasta infheistíochtaí agus pinsean freisin.

Táim an-bhuíoch de mo chomhghleacaithe ar fad as a ndua agus as a ndíograis agus iad ag cur seirbhís chothrom, neamhchlaonta, neamhspleách agus thrédhearcach ar fáil. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil freisin leis na gearánaigh agus na soláthraithe ar fad as comhoibriú lenár bpróisis éagsúla.

Tá roinnt tuairimí a chuir daoine a d'úsáid ár seirbhís imscrúdaithe agus breithnithe in 2019 in iúl ar fáil ar leathanach 44. Creidim go léiríonn an t-aiseolas sin an tábhacht a bhaineann lenár gcuid seirbhísí i saol ár gcustaiméirí.

Ger Deering

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Feabhra 2020

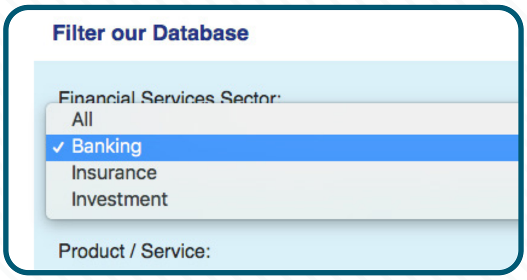
Ár gcinntí a chuardach ar www.fspo.ie

Rochtain ar ár mbunachar sonraí cinntí

Tá ár mbunachar sonraí de chinntí atá ina gceangal de réir an dlí ar fáil ar líne ar www.fspo.ie/decisions. Chun do chuardach a bheachtú, is féidir leat scagairí difriúla a chur i bhfeidhm.

1 Scagairí a chur i bhfeidhm chun do chuardach a theorannú

Chun ár mbunachar sonraí Cinntí a scagadh, féadfaidh tú an earnáil ábhartha a roghnú ar dtús:

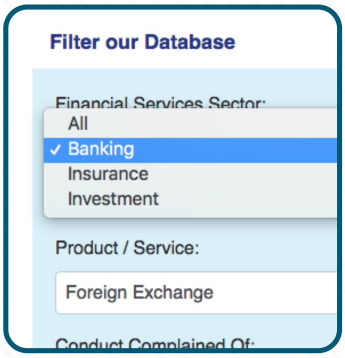


2

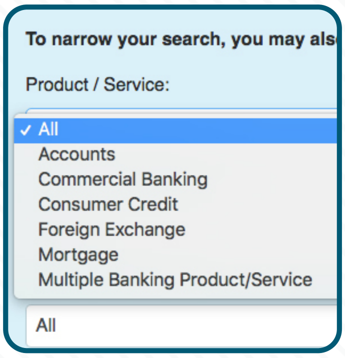
I ndiaidh scagadh de réir earnála, cabhróidh an uirlis chuardaigh leat ansin ár gCinntí a scagadh tuilleadh de réir catagóirí a bhaineann leis an earnáil sin, ar nós:

- táirge / seirbhís
- iompar a ndearnadh gearán faoi

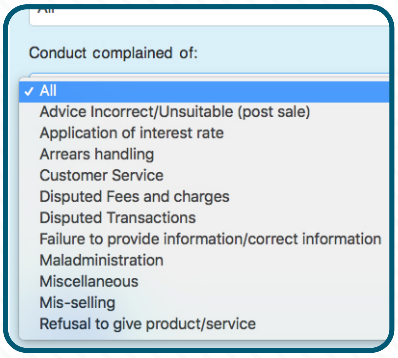
✓ Earnáil



✓ Táirge / Seirbhís

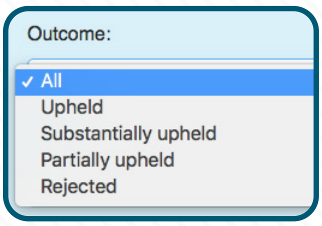


✓ Iompar a ndearnadh gearán



3

Is féidir leat ár mbunachar sonraí de Chinntí a scagadh de réir bliana, agus de réir thoradh an ghearáin, .i. ar chinn an tOmbudsman Seasamh leis an ngearán, Seasamh leis an ngearán go Substaintiúil, Seasamh leis an ngearán go Páirteach, nó Diúltú don ghearán.



Nuair atá an Cinneadh a bhí á chuardach agat aimsithe agat, cliceáil ar **View Document** chun an téacs iomlán a íoslódáil mar PDF.

Earnáil:
Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2019-0245

Aighneas faoi dháta dlite aisíocaíocht morgáiste

Bhí morgáiste ag beirt deirfiúracha, Vivienne agus Caitríona, leis an mbanc ó 2006 i leith. In 2015, dúirt an banc le Biúró Creidmheasa na hÉireann nach ndearna na deirfiúracha aisíocaíocht morgáiste i mí Feabhra na bliana sin. Taifeadadh an íocaíocht sin nach ndearnadh ar a dtaifead leis an mBiúró ansin.

Bhí iarmhairtí tromchúiseacha aige sin do Vivienne agus Caitríona. Toisc gur oibrigh Vivienne do sholáthraí seirbhísí airgeadais eile, b'éigean di a taifead leis an mBiúró a phlé lena bainisteoirí. Bhain sé sin an bonn dá creidiúnacht agus dá seasamh ina hionad oibre, agus dúirt sí go raibh náire uirthi agus gur ghoill sé uirthi.

Níor aontaigh an bheirt deirfiúracha nach ndearna siad íocaíocht i mí Feabhra 2015. Bhain an t-aighneas leis na léirmhínithe difriúla ar an 'dáta dlite' do gach íocaíocht mhíosúil. Mhaígh na deirfiúracha gurb é an 7ú lá den mhí an dáta dlite gach mí. Ba é sin a dáta a leagadh síos sna coinníollacha ginearálta sa litir tairisceana thosaigh d'iasacht morgáiste don chéad íocaíocht mhíosúil. Thug siad fianaise a léirigh go ndearna siad íocaíochtaí do mhí Feabhra ar an 2 agus 3 Márta, a raibh an dá cheann roimh an dáta dlite, an 7 Márta.

Mhaígh an banc gurb é an chéad lá den mhí an dáta dlite gach mí, agus nach dtagraíonn an 7ú lá ach do chuntais a íocann le dochar díreach. Níor íoc na deirfiúracha an morgáiste le dochar díreach. Dá bhrí sin, toisc gur tharla na híocaíochtaí do mhí Feabhra 2015 i ndiaidh an 1 Márta, mheas an banc nach ndearnadh na híocaíochtaí sin.

Tharraing an tOmbudsman aird, áfach, ar an gcaoi nár sonraíodh go beacht léirmhíniú an bhainc ar an dáta dlite in aon cháipéis dá chuid. Chinn sé nach raibh bealach ar bith go mbeadh a fhios ag na deirfiúracha go raibh an dáta dlite sin i gceist, agus cinnte nár aontaigh siad leis. Chuir an tOmbudsman riail choitianta dlí i bhfeidhm – má tá clásal conartha doiléir, ba cheart é a léirmhíniú in aghaidh an pháirtí a thug an fhoclaíocht. Dá bhrí sin, ghlac sé le léirmhíniú Vivienne agus Caitríona ar an dáta dlite.

I ndiaidh don Ombudsman a chinneadh tosaigh a eisiúint, rinne an banc tuilleadh aighneachtaí. Mhaígh an banc gur sonraíodh go soiléir sna coinníollacha ginearálta gur bhain dáta an 7ú lá le dáta dlite na chéad íocaíochta míosúla amháin. Mhaígh an banc freisin go sainmhínítear 'mí' mar mhí féilire níos faide anonn sna coinníollacha agus dúirt 'gur cheart gnáthbhrí na míosa féilire a úsáid.' Mhaígh sé go raibh sé soiléir a raibh i gceist leis an téarma 'mí féilire', agus nach raibh aon doiléire ag baint leis. Thug an banc taifid freisin ar dhá ghlaoch ó 2014 agus 2015 leis an aighneacht a rinne sé i ndiaidh an chinnidh tosaigh. D'áitigh sé gur léirigh na glaonna sin gur thuig na deirfiúracha 'go hiomlán' go raibh na híocaíochtaí le déanamh roimh dheireadh mí féilire.

Agus é ag machnamh ar na glaonna sin, tharraing an tOmbudsman aird ar an gcaoi ar cheart go mbeadh na taifid ar na glaonna sin faoi iamh mar chuid d'aighneachtaí an bhainc roimhe sin. Chinn sé gur thug na glaonna deis don bhanc míniú soiléir a thabhairt don chustaiméir ar an tráth a raibh íocaíochtaí dlite. Ach níor thug. In áit tacú le cás an bhainc, chinn an tOmbudsman gur tharraing sé aird ar a easpa tuisceana ar an ngá atá le heolas soiléir a thabhairt.

Dúirt an tOmbudsman freisin gur léirigh an chaoi ar bhraith an banc ar 'eolas a thabhairt le fios ó shainmhínithe' ar mhí féilire go raibh roinnt doiléire ag baint leis cinnte. Luaigh sé dá n-éileodh an banc gur íocadh gach íocaíocht faoin gcéad lá den mhí, gur cheart é sin a rá sna coinníollacha.

Sheas an tOmbudsman go substaintiúil leis an gcinneadh agus d'ordaigh sé don bhanc €5,000 a íoc le Vivienne agus Caitríona mar chúiteamh, litir a chur ar fáil a léirigh go ndearnadh taifead mícheart ar an íocaíocht 'nach ndearnadh' i mí Feabhra 2015 agus a chinntiú nach raibh aon drochthionchar ar chor ar bith ar thaifead creidmheasa na ndeirfiúracha mar gheall ar an gcás.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2019-0394

Iarratas ar rátáil chreidmheasa a leasú

Eisíodh cárta creidmheasa do Anna in 2016. Nuair a fuair sí bille níos deireanaí chuaigh sí i dteagmháil lena banc chun an bille a íoc, agus moladh di dochar díreach a shocrú chun sin a dhéanamh. Níor éirigh le cúpla iarracht dochar díreach a shocrú. Níor réitíodh an fhadhb go dtí mí Eanáir 2018.

I mí Aibreáin 2018, chuir Anna isteach ar iasacht ó sholáthraí seirbhísí airgeadais tríú páirtí, chun tús a chur le gnó nua. Dúradh léi nach bhfeadfaí an iasacht a cheadú mar gheall ar eolas faoi Anna a fuarthas ó Bhiúró Creidmheasa na hÉireann. Fuair Anna amach gur thuairiscigh an banc don Bhiúró nach ndearna sí roinnt íocaíochtaí cárta creidmheasa. Rinne Anna gearán leis an mbanc an 13 Aibreán.

An 25 Aibreán, dúirt an banc le Anna go rachadh sé i dteagmháil leis an mBiúró chun an cás a chur ina cheart. Dúradh le Anna go dtógfadh sé sin ceithre lá. An 17 Bealtaine, chuaigh Anna i dteagmháil leis an mBiúró le seiceáil ar cuireadh an cás ina cheart. Dúradh léi nach raibh an banc tar éis dul i dteagmháil leis an mBiúró.

Agus athbhreithniú á dhéanamh aige ar an bhfianaise, chinn an tOmbudsman go ndearna an banc iarracht dul i dteagmháil leis an mBiúró faoi chuntas Anna faoi dhó. I ndiaidh iarracht a dhéanamh taifead Anna a nuashonrú, d'fhreagair an Biúró ag rá gur athraigh sé a phróisis, agus dá bhrí sin nach bhféadfadh sé glacadh le leasú ar chuntas Anna san fhormáid a sheol an banc é. Nuair a fuair an banc an t-eolas sin, is cosúil gur stop an banc ag déanamh aon iarracht an taifead a cheartú. Ina áit sin, chuaigh an banc i dteagmháil le Anna chun a rá léi go mbeadh uirthi féin iarratas a dhéanamh chun an taifead creidmheasa leis an mBiúró a nuashonrú. Dúirt an tOmbudsman go raibh sé 'go hiomlán éagórach' i gcás Anna toisc gurbh é an banc a rinne an tuairisc don Bhiúró agus nach bhféadfadh aon duine ach an banc é a leasú.

In aighneacht a tugadh i ndiaidh an chinnidh tosaigh, cheistigh an banc cinneadh beartaithe an Ombudsman. Dúirt an banc gur tugadh le fios i gcinneadh tosaigh an Ombudsman go ndearna Anna iarratas ar an iasacht i ndiaidh gearán a dhéanamh leis an mbanc agus go raibh tionchar diúltach ar a rátáil chreidmheasa i ndiaidh an gearán a dhéanamh. Ach rinne Anna iarratas ar an iasacht sula ndearna sí gearán leis an mbanc. Dúirt sé go raibh sé sin tábhachtach toisc gur léiríodh nach raibh tionchar diúltach ar iarratas Anna ar iasacht cé nár lean sé ag fiosrú an ghearáin. D'easaontaigh sé freisin leis an leibhéal cúitimh a bheartaigh an tOmbudsman a ordú.

Chinn an tOmbudsman gur léirigh aighneacht an bhainc i ndiaidh an chinnidh tosaigh gur theip air go hiomlán 'tromchúis agus tionchar a iompair a thuiscint'. Ba é an ghné ba thromchúisí den ghearán ná gur aontaigh an banc taifead Anna le Biúró Creidmheasa na hÉireann a leasú agus ansin nach ndearna sé é toisc go raibh an riarachán a bhain leis mí-áisiúil. Ní raibh baint ná páirt ag an uair a rinneadh an gearán leis an gcás. Chinn sé go raibh tairiscint an bhainc go dtabharfaí cúiteamh €100 go hiomlán easnamhach.

Sheas an tOmbudsman go substaintiúil le gearán Anna agus d'ordaigh sé don bhanc €15,000 a íoc le Anna, chomh maith le tabhairt faoi na céimeanna riachtanacha chun a chinntiú nach mbeadh rátáil chreidmheasa dhiúltach aici le Biúró Creidmheasa na hÉireann ná leis an bPríomh-Chlár Creidmheasa i gcás an chárta creidmheasa.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2019-0337

Glacadóir a cheapadh

B'úinéirí agus sealbhóirí morgáiste i bpáirt Joan agus Pat ar réadmhaoin ceannach le ligean ar cíos. Ó mhí an Mhárta 2010, bhí cuntas morgáiste na lánúine tite i riaráistí.

I mí Lúnasa 2014, dúirt a mbanc le Joan agus Pat gur ceapadh glacadóir chun an cuntas a bhainistiú. Mar fhreagra air sin, d'fhostaigh an lánúin aturnae chun iarracht a dhéanamh comhaontú a dhéanamh leis an mbanc chun na riaráistí a íoc.

Rinne an t-aturnae moladh do bhainisteoir brainse an bhainc i mí Mheán Fómhair 2014 maidir le haisíoc na riaráistí, agus chuir an bainisteoir brainse é sin in iúl d'Aonad Tacaíochta Riaráistí an bhainc. Dúirt an t-oifigeach dlí ón Aonad go raibh an "cluiche thart" ó ceapadh an glacadóir agus go raibh ar an lánúin labhairt leis an nglacadóir.

D'éirigh Joan go dona tinn ansin agus b'éigean di fanacht san ospidéal go luath in 2015. Rinne an t-aturnae tuilleadh iarrachtaí teacht ar chomhaontú faoin morgáiste arís ag an am sin, ach ní phléifeadh an banc an cás. Chuir an t-aturnae go leor meabhrúchán chuig an mbanc thar imeacht 12 mhí, ach ní bhfuarthas aon fhreagra.

Maíonn an lánúin nach ndearnadh aon iarracht an cás a phlé leo siúd ná lena n-aturnae chun comhaontú a réiteach faoin morgáiste. Nuair a rinneadh an gearán, ní raibh a fhios ag Joan ná Pat ar díoladh a réadmhaoin ná cén t-iarmhéid a bhí ar an morgáiste ag an bpointe sin. Chreid siad, dá mbeadh an banc tar éis plé leo, go bhféadfaí an morgáiste a thabhairt slán.

Ina fhreagra don Ombudsman, thug an banc le fios gur thug ball foirne cuairt ar réadmhaoin na lánúine i mí Feabhra 2014, tráth ar labhair sé le Pat faoin morgáiste. Dúradh gur comhaontaíodh ag an gcruinniú sin go ndéanfadh an lánúin iarratas ar fhoighne i leith an mhorgáiste. Ní dhearnadh an t-iarratas sin riamh. Dá bhrí sin, chuir an banc an morgáiste ar aghaidh chuig an Aonad Tacaíochta Riaráistí agus ceapadh glacadóir.

D'admhaigh an banc nár fhreagair sé comhfhreagras ó aturnae na lánúine i rith 2015 agus 2016 agus nach ndearna sé an méid a mbeifí ag súil leis faoi sheirbhís do chustaiméirí. Dá bhrí sin, thairg an banc íocaíocht dea-thola €1,000 do Joan agus Pat.

Dheimhnigh an banc freisin gur dhíol an glacadóir an réadmhaoin agus gur lóisteáladh fáltais an díolacháin i gcuntas morgáiste na lánúine.

Ina chinneadh tosaigh, léirigh an tOmbudsman go raibh sé i gceist aige seasamh leis an ngearán agus ordú don bhanc €15,000 a íoc mar chúiteamh. In aighneacht i ndiaidh an chinnidh tosaigh, d'áitigh an lánúin nár tharla an cruinniú a maíodh a bhí ag a réadmhaoin riamh, cruinniú a raibh ról tábhachtach aige i gceapachán an ghlacadóra. Mar fhreagra air sin, d'iarr an banc ráiteas eile ón mball foirne a bhuail le Pat ag an réadmhaoin más fíor. Sa ráiteas sin, dúirt sé nár chuimhin leis an raibh an comhrá aige le Pat faoin iarratas ar fhoighne ag cruinniú ag an réadmhaoin nó ar an nguthán.

Ina chinneadh, dúirt an tOmbudsman nár fheidhmigh an banc chun leasa Joan agus Pat mar gheall ar a 'easpa iomlán cumarsáide'. Cé go ndúirt sé gur mhol an banc gur cheart an comhfhreagras a chur chuig an nglacadóir, níor leor sin chun go ndéanfadh an banc neamhaird iomlán den chomhfhreagras ar fad.

Dúirt an tOmbudsman go raibh sé 'dochreidte' go bhféadfadh an ball foirne ábhar sonrach comhrá a dheimhniú ach nár chuimhin leis ar tharla an comhrá ag cruinniú ag an réadmhaoin nó ar an nguthán. I ndiaidh dó an ráiteas sin a fháil, ghlac an tOmbudsman leis go raibh trom na fianaise ag tabhairt le fios nár tharla an cruinniú sin. Toisc gur chreid sé anois nár tharla an cruinniú ar chor ar bith, sheas an tOmbudsman leis an ngearán agus d'ordaigh sé don bhanc €30,000 a íoc leis an lánúin mar chúiteamh.

Baincéireacht

Tagairt an Chinnidh: 2019-0423

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Cistí a aistriú lasmuigh den Aontas Eorpach

An 14 Lúnasa 2017, d'iarr Ari ar a bhanc a chomhionann de €5,681.82 i ndollar a aistriú óna chuntas bainc Éireannach go cuntas sa Phacastáin, chun íoc as tráthchuid ar cheapach talún. Dúirt Ari gur dúradh leis go mbeadh na cistí sa chuntas bainc laistigh de thrí lá oibre. Ní shroich na cistí an cuntas bainc faoi cheann trí lá.

Mar gheall ar an moill, dúirt an té a bhí ceaptha na cistí a fháil le Ari nach n-eiseodh sé an cheapach dó. Chuir Ari an fhadhb ar shúile a bhrainse áitiúil láithreach, ach níor réitigh an brainse sin an fhadhb agus chuaigh sé chomh fada le lárionad láimhseála gearán an bhainc ar deireadh. D'iarr Ari go n-aisíocfadh an banc na cistí ionas go bhfeadfaí na cistí a aistriú bealach eile. Shroich na cistí an cuntas bainc a bhí lena bhfáil an 27 Meán Fómhair 2017 ar deireadh. D'iarr Ari aisíoc ar an tsuim a aistríodh ón mbanc agus cúiteamh as an gceapach talún a chailleadh, a ríomh seisean mar idir €50,000-€70,000.

Dúirt an banc gur idir Ari agus an té ar ordaigh sé an íocaíocht dó a bhí sé aon aisíoc a shocrú.

San aighneacht a sheol an banc chuig an Ombudsman, míníodh go mionsonrach go ndearna Ari an íocaíocht é féin ar líne agus dá bhrí sin nach bhféadfadh go ndúirt aon duine sa bhanc leis go dtógfadh sé trí lá oibre ar an meán. Nuair a malartaíodh an freagra sin leis an ngearánach, chuir sé fianaise ar fáil go ndearna sé an t-idirbheart ina bhrainse áitiúil den bhanc. Ghlac an banc leis sin ar deireadh agus ghabh leithscéal as an mbotún. Dúirt an tOmbudsman go raibh deacair a thuiscint cén fáth a raibh an soláthraí ag ceistiú leagan an ghearánaigh faoinar tharla agus ag iarraidh an bonn a bhaint dá fhianaise.

Dúirt an tOmbudsman nach raibh aon chúis aige gan leagan an ghearánaigh faoin méid a tharla a chreidiúint mar gur thacaigh an fhianaise leis agus ghlac sé leis go ndúirt an banc leis go dtógfadh sé trí lá oibre ar an meán.

Dúirt an banc freisin nárbh ionann moill ar na cistí a íoc agus mainneachtain an bhainc.

Dúirt an banc go dtéann aon aistriú idirnáisiúnta ina bhfuil cúpla airgeadra trí 'bhanc tionscnaimh' ar dtús, banc Ari sa chás seo, ansin trí 'bhanc idirghabhála', sula sroicheann na cistí an 'banc tairbhí', ceann scríbe deiridh na híocaíochta. A luaithe is a aistríonn an banc an íocaíocht chuig an mbanc idirghabhála, mar a rinne sé, deir sé nach bhfuil aon neart aige siúd ar a dtarlaíonn. Ba é an banc idirghabhála nár chuir an t-idirbheart i gcrích agus mhol a bhanc féin gur cheart do Ari gearán a dhéanamh leis an mbanc sin.

Ghlac an tOmbudsman nach raibh aon locht ar an mbanc mar gheall ar an moill ar íocaíocht Ari. Ach chinn sé go raibh cúpla gné faoi iompar an bhainc agus a chumarsáid le Ari a gcaithfeadh sé freagracht a ghlacadh as. Nuair a d'iarr an tOmbudsman cé na ceisteanna a tharraing an banc anuas leis an mbanc idirghabhála maidir leis an moill, dúirt an banc 'nach raibh sé de shainchúram ar an mbanc ceist ná dúshlán' a iarraidh faoi chinneadh an bhainc idirghabhála maidir leis an moill. Bhí iontas ar an Ombudsman faoin ráiteas sin, toisc gur thug sé le fios gur bhraith an banc nach raibh aon fhreagracht air as a chinntiú go sroichfeadh na cinntí a gceann scríbe beartaithe. Chinn an tOmbudsman go raibh an seasamh sin 'do-ghlactha'. Chinn sé gur cheart don bhanc a dhícheall a dhéanamh a fháil amach cén fáth nár shroich an t-airgead an cuntas beartaithe.

Chinn an tOmbudsman freisin 'nach raibh sé réasúnta' don bhanc a mhaíomh gur cheart do Ari gearán a dhéanamh leis an mbanc idirghabhála. Ní raibh aon bhaint ag na bainc eile a bhí páirteach san idirbheart le Ari agus bhí siad lonnaithe i Stáit Aontaithe Mheiriceá. Ina áit sin, chreid sé gur cheart don bhanc iarracht níos mó a dhéanamh eolas a chur ar fáil, anuas ar mhíniú faoi cá raibh an t-airgead.

Sheas an tOmbudsman leis an ngearán. Cé nach bhfaca sé aon fhianaise chun tacú le héileamh Ari go raibh caillteanas suas le €70,000 air, agus gur bhain aon aisíoc le comhaontú idir Ari agus an té ar ordaigh sé go n-íocfaí, d'ordaigh sé don bhanc €7,500 a íoc le Ari mar chúiteamh as an strus agus míchaoithiúlacht a cruthaíodh.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2019-0213

Rátáil chreidmheasa custaiméara a thuairisciú do Bhiúró Creidmheasa na hÉireann

In 2008, ghlac Farzad le hiasacht chun ríomhaire nua a cheannach. Go gairid ina dhiaidh sin, scar Farzad óna bhean chéile agus d'aontaigh sé go bhféadfadh sí an ríomhaire a choinneáil fad is gur íoc sí an iasacht a bhí dlite fós.

Thit na híocaíochtaí i riaráistí ina dhiaidh sin. Faoin am ar ghlan Farzad an t-iarmhéid i mí Feabhra 2012, ní dhearnadh naoi n-aisíocaíocht san iomlán. Nuair a rinneadh na híocaíochtaí sin, dhún an soláthraí cuntais an cuntas an 27 Feabhra 2012. Nuair a ghlan Farzad an t-iarmhéid, thuairiscigh an soláthraí cuntais Farzad do Bhiúró Creidmheasa na hÉireann. Ba cheart dó na cuntais a thuairisciú mar '9' agus 'C', a thug le fios nár íocadh naoi n-íocaíocht ag an am ceart, ach gur íocadh níos deireanaí iad. Ach ina áit sin, tuairiscíodh taifid Farzad mar '9' agus '9', a thug le fios nár íocadh a riaráistí.

Idir 2015 agus 2017, rinne Farzad iarracht saoráidí creidmheasa a fháil cúpla babhta, morgáiste ó sholáthraithe airgeadais éagsúla ina measc, ach níor éirigh leis mar gheall ar a dhrochrátáil chreidmheasa. D'fhiosraigh Farzad an cás agus fuair sé amach gur tuairiscíodh na cóid riaráistí mhíchearta ar a chomhad creidmheasa idir mí Feabhra 2012 agus deireanach in 2017. Mar gheall ar an earráid sin, bhí rátáil chreidmheasa dhiúltach ag Farzad ar feadh cúig bliana agus diúltaíodh d'iarratais a rinne sé ar chreidmheas agus morgáistí.

Nuair a d'fhéach Farzad leis an gcás a réiteach leis an soláthraí, dúirt an soláthraí nach bhféadfadh sé teacht ar shonraí cuntais Farzad, toisc gur tógadh an iasacht amach le réamhtheachtaí an tsoláthraí, agus dá bhrí sin, gur riaradh é ar chóras difriúil. Ghlac an soláthraí nár chuir sé in iúl do Bhiúró Creidmheasa na hÉireann gur glanadh an t-iarmhéid. D'admhaigh sé freisin gur cheart go mbeadh 'C' ar chomhad Farzad le haghaidh 'Complete' in áit '9' le haghaidh naoi mí riaráistí agus gur taifeadadh an botún sin ar feadh cúig bliana. Cé go ndúirt an soláthraí 'nach bhfuair sé fianaise fhollasach ar chaillteanas airgeadais', thairg sé €300 mar chúiteamh do Farzad, a d'ardaigh go €500 níos deireanaí.

Dúirt an tOmbudsman go raibh sé 'dochreidte' go raibh an soláthraí ag cur eolas faoi bhráid Bhiúró Creidmheasa na hÉireann faoi iasacht nach raibh sé in ann teacht air ar dtús nuair a tharraing Farzad an cheist anuas ar an gcéad dul síos. Luaigh sé dá dtuairisceodh an soláthraí an t-eolas ceart, go dtaispeánfaí fós sraith íocaíochtaí nach ndearnadh go dtí gur glanadh go hiomlán iad. Ach ní raibh 'aon amhras' air gur chuir tuairisciú mícheart an tsoláthraí isteach ar rátáil chreidmheasa Farzad gan aon chúis ó 2012 go 2017.

Chreid an tOmbudsman nár leor na suimeanna €300 ná €500 don mhíchaoithiúlacht a cruthaíodh do Farzad agus gur léirigh siad easpa tuisceana thromchúiseach an tsoláthraí ar impleachtaí a iompair. Thug an tOmbudsman le fios sa chinneadh tosaigh go raibh sé i gceist aige a ordú don soláthraí €15,000 a íoc le Farzad as an míchaoithiúlacht agus crá a cruthaíodh.

I ndiaidh an chinnidh tosaigh, dúirt an soláthraí gur cheap sé go raibh an cúiteamh 'pionósach' toisc nach raibh aon fhianaise fhollasach aige fós ar chaillteanas Farzad. Dúradh sin d'ainneoin na litreacha ar fad a chuir Farzad faoi bhráid an Ombudsman ag deimhniú gur dhiúltaigh institiúidí éagsúla go leor iarratas ar chreidmheas.

Sheas an tOmbudsman leis an ngearán agus chinn sé gurbh ionann aighneacht an tsoláthraí i ndiaidh an chinnidh tosaigh agus tuilleadh fianaise ar a easpa tuisceana ar éifeacht rátáil chreidmheasa dhiúltach agus ar an míchaoithiúlacht a cruthaíodh do Farzad.

Sheas sé leis an ngearán agus d'ordaigh sé don soláthraí €15,000 a íoc le Farzad mar chúiteamh. Anuas ar an gcúiteamh, d'ordaigh sé don soláthraí a chinntiú nach mbeadh aon tuairisc dhiúltach faoin gcás ar thaifead creidmheasa Farzad le Biúró Creidmheasa na hÉireann ná le Clár Creidmheasa an Bhainc Ceannais.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2019-0369

Ceisteanna casta a bhaineann le comhshealbhóirí morgáiste ag scaradh

In 2005, ghlac Niamh agus a hiarpháirtí anois morgáiste. Bhog an bheirt pháirtithe amach as an teach faoi mhorgáiste i ndiaidh dóibh scaradh in 2010, ach bhog iarpháirtí Niamh ar ais ann cúpla mí ina dhiaidh sin. I mí na Samhna 2013, thosaigh an morgáiste ag carnadh riaráistí.

I mí Dheireadh Fómhair 2014, chomhaontaigh an soláthraí morgáiste le hiarpháirtí Niamh téarma an mhorgáiste a shíniú gan dul i gcomhairle léi. Chuaigh sí i dteagmháil leis an soláthraí chun an comhaontú a chur ar ceal, rud a rinneadh. I mí Aibreáin 2015, cuireadh ar an eolas í faoi shíneadh 11 bhliain eile a comhaontaíodh arís gan cead uaithi. An uair seo, nuair a rinne sí gearán, fuair sí litir ón soláthraí ag rá go ndearnadh cinneadh cloí leis an gcomhaontú. Míníodh i litir a seoladh ina dhiaidh sin go gcuireann an soláthraí Údarás Gutha Páirtí Aonair (SPVA) i bhfeidhm má tá na páirtithe i gcuntas tar éis scaradh agus nach bhfuil ach páirtí amháin ag plé leis an gcuntas.

Níor ghlac Niamh leis 'nach raibh sí ag plé leis' agus rinne sí dhá ghearán, i mí Iúil agus i mí Mheán Fómhair, nár chomhlíon na bearta sin an Cód Iompair um Riaráistí Morgáiste. D'fhreagair an soláthraí an chéad ghearán ag rá go mbeadh an comhaontú fós i bhfeidhm, ach thairg sé €500 mar chomhartha dea-thola. Níor fhreagair sé an dara gearán go dtí mí Feabhra 2016, sular aontaíodh ag deireadh mhí Lúnasa go gcuirfí an síneadh ar an téarma ar ceal mar iarracht chun an gearán a réiteach. D'ardaigh sé an tairiscint dea-thola go €1,500 agus ghabh sé leithscéal ina dhiaidh sin as an am a thóg sé an gearán a fhreagairt.

Ní raibh an soláthraí in ann aon fhianaise a thabhairt ar iarrachtaí a rinneadh dul i dteagmháil le Niamh faoin dara síneadh ar an téarma ach dúirt sé go raibh sé sásta gur gníomhaíodh laistigh de pharaiméadair a phróisis, toisc go raibh dualgas air cabhrú le haon iasachtóir a rinne iarracht aisíocaíochtaí morgáiste a aisíoc.

Dúirt an tOmbudsman gur gearán an-dúshlánach a bhí anseo, toisc go raibh an bheirt iarpháirtithe ag déanamh a ndícheall a dtiomantais airgeadais agus teaghlaigh a chomhlíonadh i gcás strusmhar agus thréaslaigh sé leis an tacaíocht agus comhbhá a léirigh ionadaithe an tsoláthraí. Níor theastaigh ón Ombudsman soláthraithe a dhíspreagadh ó iarracht a dhéanamh Socruithe Malartacha Aisíocaíochta a chomhaontú nuair nach bhfuil ach páirtí amháin ag comhaontú agus ag déanamh íocaíochtaí ar chómhorgáiste.

Ach chinn an tOmbudsman d'ainneoin a raibh i bpolasaithe an tsoláthraí féin, nach raibh aon fhianaise ar iarracht ar bith dul i dteagmháil le Niamh sular comhaontaíodh ceachtar síneadh, cé gur comhshealbhóir morgáiste í, go mbeadh impleachtaí airgeadais leis, agus gur thuig an soláthraí go mbeadh sí i gcoinne a leithéid de shocrú. Chinn an tOmbudsman, cé go raibh sé cuí gur phléigh an soláthraí lena hiarpháirtí as féin, ó tharla go raibh seisean ag déanamh na n-aisíocaíochtaí morgáiste agus go hiomlán páirteach sa phlé, nach raibh an soláthraí i dteideal plé leis agus Niamh a choinneáil as an áireamh.

Shainaithin an tOmbudsman roinnt lochtanna sa tseirbhís do chustaiméirí agus sáruithe rialála.

Sheas an tOmbudsman leis an ngearán agus d'ordaigh sé don soláthraí €4,000 a íoc le Niamh mar chúiteamh. Tugadh cóip den chinneadh do Bhanc Ceannais na hÉireann, le haghaidh aon ghnímh a chreideann sé a bheadh iomchuí.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2019-0165

Aighneas faoi ríomhanna iasachta agus caighdeán seirbhíse

In 2006, thóg Kevin amach iasacht le banc chun cabhrú le háitreabh gnó a cheannach. I mí Lúnasa 2014, chuaigh Kevin i dteagmháil leis an mbanc chun síneadh ar fhad téarma a mhorgáiste a phlé. D'fhreagair bainisteoir cuntais é i mí Mheán Fómhair le raon roghanna aisíocaíochtaí agus dheimhnigh Kevin gur mhian leis leanúint le morgáiste fiche bliain i mí Dheireadh Fómhair. Cé go ndeachaigh Kevin i dteagmháil arís leis an mbainisteoir cuntais ar feadh trí mhí chun go gcuirfeadh an banc a iarratas chun cinn, ní dhearnadh é a phróiseáil riamh.

Ó mhí na Nollag 2014, laghdaigh Kevin a aisíocaíochtaí morgáiste míosúla ó €4,528.33 go €2,000, agus é ag súil go spreagfadh sé sin an banc chun a iarratas a phlé. Níor chuala sé aon cheo go dtí mí an Mhárta 2015, nuair a d'iarr an bainisteoir cuntais níos mó eolais air. Nuair a ghlaoigh Kevin ar an mbanc, ní bhfuair sé aon fhreagra. Níor chuala sé aon cheo go dtí mí Mheán Fómhair 2015, nuair a dúradh leis go mbeadh bainisteoir nua ag tabhairt aire dá chuntas.

Socraíodh cruinniú leis an mbainisteoir cuntais nua le haghaidh mhí na Samhna 2015, agus d'fhreastail Kevin, a athair agus a chuntasóir ar an gcruinniú sin. Chuir an cuntasóir plean nua 15 bliana don mhorgáiste i láthair ar son Kevin. D'fhreagair an bainisteoir cuntais go raibh morgáiste Kevin i 'staid anásta' anois le riaráistí agus nach raibh an dara rogha ann ach an tsócmhainn a dhíol.

D'iarr Kevin go bhfaighfí amach cé mhéad riaráistí a bhí i gceist. I ndiaidh dul i dteagmháil go minic faoi sin, fuair sé freagra i mí Feabhra 2016, a dúirt go raibh €8,477.46 de riaráistí ann. I mí Lúnasa 2016, chuir Kevin in iúl don bhanc go raibh sé chun gearán oifigiúil a eisiúint. Níor fhreagair an banc é.

I mí na Nollag 2016, d'ordaigh Kevin d'aturnaetha scríobh chuig an mbanc chun eolas a iarraidh ar gach íocaíocht a rinneadh don mhorgáiste chomh maith le miondealú ar na riaráistí a raibh aighneas fúthu. Ní bhfuair Kevin na cáipéisí a d'iarr sé riamh.

I rith an imscrúdaithe ar an ngearán, thug cleachtadh athríofa an bhainc ar íocaíochtaí ráta úis Kevin chun solais gur chuir an banc an ráta úis mícheart i bhfeidhm ar aisíocaíochtaí tosaigh Kevin. I mí Lúnasa 2017, thairg sé aisíocaíocht €5,233.46 do Kevin, ach níor ghlac sé leis. Ghlac an banc freisin gur cheart don bhainisteoir bainc Kevin a fhreagairt nuair a rinne sé iarracht an iasacht a athchaibidil agus ghlac sé leis go raibh moill ar Kevin a fhreagairt. Thairg sé €8,500 do Kevin mar chúiteamh.

Ina chinneadh, tharraing an tOmbudsman aird ar an gcaoi ar theip ar an mbanc cumarsáid a dhéanamh le Kevin agus lena Oifig féin. Níor eisigh an banc a litir freagartha dheiridh do Kevin go dtí an 1 Lúnasa, tar éis líon suntasach litreacha ón Ombudsman. Dúirt an tOmbudsman go raibh sé sin 'thar a bheith do-ghlactha'.

Níor ghlac an tOmbudsman leis go raibh tairiscint €8,500 an bhainc sách mór ar chor ar bith mar gheall ar an 'gcumarsáid uafásach' agus 'an mhoill agus míchaoithiúlacht mhór' a chruthaigh sé do Kevin, go háirithe nuair a chuirfí san áireamh, dá mbainfí an ró-íocaíocht úis €5,233.46 as sin, nach mbeadh ach beagán le cois €3,000 mar chúiteamh i gceist.

Sheas an tOmbudsman leis an ngearán go páirteach agus d'ordaigh sé don bhanc €20,000 a íoc le Kevin mar chúiteamh, anuas ar ró-íocaíocht úis €5,233.46.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2019-0353

Iarratas ar fhoighne ar iasacht morgáiste

Bhí dhá réadmhaoin ag Jim agus Mary agus morgáiste ar gach aon cheann: morgáiste amháin don teach inar chónaigh siad (teach cónaithe príobháideach) agus ceann do theach, inar chónaigh siad roimhe sin (réadmhaoin ceannach le ligean ar cíos). Bhí ráta úis morgáiste rianúcháin i bhfeidhm ar an dá mhorgáiste. Bhí sé i gceist ag an lánúin an réadmhaoin ceannach le ligean ar cíos a chur amach ar cíos, ach rinne tuile damáiste ollmhór di in 2009, agus ní fhéadfadh aon duine cónaí ann mura ndéanfaí deisiúcháin shuntasacha.

D'eisigh an banc imeachtaí dlí maidir le teach cónaithe príobháideach na ngearánach sula ndearnadh gearán leis an Ombudsman. Ní féidir leis an Ombudsman imscrúdú ná cinneadh a dhéanamh ar ghearán má tá, nó má bhí, imeachtaí os comhair aon chúirte maidir leis an gcás atá le himscrúdú.

Ach chuir an Ard-Chúirt bac ar na himeachtaí Cúirte de réir Alt 49 d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 ar feitheamh réiteach an ghearáin leis an Ombudsman.

Bhí an morgáiste ar an teach cónaithe príobháideach tar éis titim i riaráistí. I ndiaidh comhrá le Bainisteoir Cuntas Líonra, a shann an banc dóibh chun cabhrú leo lena riaráistí, d'iarr siad socrú aisíocaíochta malartach ar a dteach cónaithe príobháideach. D'iarr siad nach n-íocfaidís ach an t-ús ar feadh cúig bliana. Ina áit sin, thairg an banc dhá shocrú aisíocaíochta mhalartacha chun na riaráistí a ghlanadh.

Bhain ceann amháin lena dteach cónaithe príobháideach, agus bhí plean ró-íocaíochta ar feadh sé mhí i gceist leis. Bhain an ceann eile leis an réadmhaoin ceannach chun ligean ar cíos, mar a ndéanfaidís íocaíochtaí úis amháin ar feadh bliana agus go gcomhaontóidís gan leanúint leis an ráta rianúcháin don réadmhaoin sin amháin. Dhiúltaigh Jim agus Mary do phlean an bhainc, ar an mbonn nár iarr siad ar an mbanc aon mhalairt ar an réiteach a mhol siadsan a thairiscint agus, fiú dá mbeadh a leithéid iarrtha acu, mhéadódh tairiscint an bhainc go suntasach an méid úis a bhí le híoc ar an réadmhaoin ceannach le ligean ar cíos.

Ina ngearán leis an Ombudsman, dúirt an lánúin gur diúltaíodh dá n-iarratas go héagórach, agus go ndearna tairiscint an bhainc iarracht buntáiste a bhreith orthu trí tháillí ráta úis níos airde. Dúirt siad freisin nach bhfuair siad aon fhreagra i scríbhinn ar a gcéad iarratas ar shocrú aisíocaíochta malartach.

Dhiúltaigh an banc go raibh aon cheo as bealach lena iompar. Dúirt sé go gcaithfeadh sé cúinsí iomlána custaiméirí a chur san áireamh, nuair atá sé ag cabhrú lena riaráistí, ina measc sin a bhféichiúnas agus a n-oibleagáidí foriomlána, morgáistí ar réadmhaoine eile san áireamh. Dúirt sé nach raibh aon dualgas air aon tairiscint ar shocrú aisíocaíochta malartach a dhéanamh ná glacadh le togra sonrach ó iasachtóir. Luaigh sé gur thairg sé an socrú aisíocaíochta malartach i ndiaidh cúpla rogha dhifriúil a mheasúnú don lánúin. Luaigh sé nach raibh aon dualgas ar Jim ná Mary glacadh le ceachtar socrú aisíocaíochta malartach.

Ghlac an tOmbudsman leis nach raibh aon dualgas ar an mbanc glacadh le hiarratas Jim agus Mary agus go ndearnadh na socruithe aisíocaíochta malartacha a thairiscint i ndiaidh gach rogha fhéideartha a mheasúnú.

I gcinneadh tosaigh an Ombudsman, dúirt sé nár léir cén fáth ar thairg an banc socrú aisíocaíochta malartach ar an réadmhaoin ceannach le ligean ar cíos agus luaigh sé imní gurbh iarracht é iad a mhealladh óna morgáiste rianúcháin. Agus sin san áireamh aige, léirigh an tOmbudsman go raibh sé i gceist aige seasamh le gearán Jim agus Mary go páirteach agus a iarraidh go ndéanfadh an banc athmheasúnú ar iarratas tosaigh na lánúine.

Ach in aighneacht i ndiaidh an chinnidh tosaigh, shoiléirigh an banc gur tairgeadh an dá shocrú aisíocaíochta mhalartacha go neamhspleách ar a cheile, agus go bhféadfadh an lánúin diúltú do cheann amháin nó don phéire. D'áitigh an banc gur ceapadh an socrú aisíocaíochta malartach ar an réadmhaoin ceannach chun ligean ar cíos chun cabhrú leis an lánúin na cistí don deisiúchán a ardú, ionas go bhféadfaí an teach a scaoileadh ar cíos arís, a chabhródh ansin leis na cistí a ghiniúint chun na riaráistí a ghlanadh.

Dúirt an banc freisin go raibh socruithe aisíocaíochta malartacha nua aige anois le tairiscint do Jim agus Mary a lig dóibh na rátaí úis rianúcháin a choinneáil ar an dá mhorgáiste. Ghlac an lánúin leis na socruithe nua agus dá bhrí sin, níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2019-0129

Agóid in aghaidh téarmaí agus coinníollacha comhaontú iasachta

Chuir Paul isteach ar iasacht €10,000 ar líne ó bhanc an 11 Iúil 2017. Laistigh de chúpla uair an chloig, bhí Paul in ann na cistí a fháil agus aistríodh chuig a chuntas iad.

Cúpla lá ina dhiaidh sin, fuair Paul a phaca iasachta, ina raibh téarmaí agus coinníollacha na hiasachta. Nuair a léigh sé iad sin, thug Paul clásal faoi deara a dúirt gur thug sé cumhacht aturnae don bhanc. D'iarr Paul ar an mbanc cén fáth a dteastódh sé sin, ach ní bhfuair sé aon mhíniú. Ba é an t-aon chomhairle a cuireadh air ná gur cheart dó dul i dteagmháil le haturnae é féin.

Níos deireanaí, fuair Paul litir ón mbanc a luaigh go raibh sé de cheart ag an mbanc an iasacht a shannadh do thríú páirtí. Thug na téarmaí agus coinníollacha a bhí i gceist an cead sin don bhanc.

Bhí imní ar Paul go raibh an banc tar éis a iasacht a dhíol le tríú páirtí agus go raibh an banc ag saothrú brabúis as a shíniú. Dúirt Paul nach n-íocfadh sé aon aisíocaíocht leis an mbanc go dtí go bhfaighidh sé míniú ceart. Rinne sé gearán leis an Ombudsman, ag rá gur diúltaíodh go héagórach agus go míréasúnta dá cheisteanna faoin gcúis ar theastaigh cumhacht aturnae, agus d'éiligh sé míniú ar an gcúis ar theastaigh an chumhacht sin.

Mar fhreagra air sin, dúirt an banc nár dhíol sé iasacht Paul. Dúirt an banc go raibh deis ag Paul athbhreithniú a dhéanamh ar na téarmaí agus coinníollacha ar an suíomh gréasáin sular aontaigh sé leis an iasacht, agus gur thiceáil sé bosca ag deimhniú gur léigh sé na téarmaí agus coinníollacha agus gur ghlac sé leo chun go gceadófaí a iarratas ar iasacht. Bhí rogha ar an suíomh gréasáin trína ndearna Paul iarratas ar iasacht freisin chun é a shocrú níos deireanaí. Dá bhrí sin bhí rogha ag Paul, i ndiaidh gur glacadh lena iarratas, fanacht agus na téarmaí agus coinníollacha a cheistiú leis an mbanc sular thóg sé na cistí.

Ní hamháin sin, ach i ndiaidh dó an iasacht a fháil, luadh sna téarmaí agus coinníollacha go raibh sé de cheart ag Paul tarraingt siar ón gcomhaontú creidmheasa laistigh de 14 lá, gan aon chúis a thabhairt dó sin. Shocraigh Paul gan glacadh le ceachtar de na roghanna sin sular stop sé leis na haisíocaíochtaí.

Dúirt an banc gur thuig sé go raibh mearbhall ar Paul mar gheall ar na téarmaí agus coinníollacha, agus dá bhrí sin go raibh sé toilteanach gníomh dea-thola a thairiscint chun an t-ús a gearradh nó a carnadh ar an gcuntas a ghlanadh agus na taifid le Biúró Creidmheasa na hÉireann a luaigh na haisíocaíochtaí nach ndearnadh Paul a ghlanadh. Thairg an banc €500 i bhfianaise na míthuisceana a chruthaigh na téarmaí agus coinníollacha.

Dhiúltaigh Paul don tairiscint sin. Theastaigh uaidh go nglanfadh an banc an iasacht agus an t-ús go hiomlán, agus go dtairgfí an €500 freisin.

Ina chinneadh, dúirt an tOmbudsman go raibh sé sásta gur thug an próiseas iarratais ar iasacht deis do Paul athbhreithniú a dhéanamh ar an gcomhaontú creidmheasa. Bhí an tOmbudsman sásta freisin go raibh na téarmaí agus coinníollacha ar fáil go héasca le machnamh a dhéanamh orthu sula nglacfadh sé leis an iasacht. Ghlac sé leis go ndearna an banc iarrachtaí réasúnta an cás a réiteach, ach nach raibh Paul réasúnta, toisc gur stop sé ag aisíoc na hiasachta in áit tarraingt siar ón gcomhaontú i ndiaidh dó a chinneadh nár thaitin na téarmaí agus coinníollacha leis mar a bhí ceadaithe. Níor sheas an tOmbudsman le gearán Paul.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2019-0169

Figiúirí fuascailte a tugadh d'athrú iasacht morgáiste

Bhí morgáiste ag Susan leis an mbanc ar ráta úis athraitheach 4.5%. I mí an Mhárta 2018, i ndiaidh a fheiceáil go raibh iomaitheoir ag tairiscint airgid ar ais dá n-athródh sí an morgáiste chucu, le ráta úis seasta 3.2%, chuaigh Susan i dteagmháil leis an mbanc ar an nguthán chun ceist a chur an dtairgfeadh sé aon lascaine. D'fhreagair an banc go bhféadfadh sé ráta úis seasta 2.9% a thairiscint dá morgáiste.

Bhí spéis fós ag Susan sa tairiscint airgid ar ais, agus mar sin d'iarr sí ar a banc cén t-iarmhéid a bhí fós le híoc ar an morgáiste le go bhféadfadh sí tús a chur leis an bpróiseas chun bogadh chuig an iomaitheoir. Thug an banc an figiúr €202,667.36. Dá bhrí sin, rinne Susan iarratas leis an iomaitheoir ar mhorgáiste €202,000.

I ndiaidh d'aturnaetha Susan dul i dteagmháil leis an mbanc chun an figiúr a dheimhniú, i mí Iúil 2018, tháinig sé chun solais gur theastaigh os cionn €204,000 chun 'figiúr fuascailte' an mhorgáiste a ghlanadh. Mar gheall ar an difríocht sin b'éigean do Susan teacht ar an easnamh €1,651.08 ar gearrfhógra.

Ríomh Susan freisin go raibh caillteanas breise airgeadais uirthi tar éis an morgáiste a athrú. Bhí Susan tar éis cinneadh a dhéanamh an morgáiste a athrú tar éis an coigilteas ón bhfigiúr bunaidh a ríomh, le táillí na n-aturnaetha agus an ráta úis nua 3.2% go ceann trí bliana san áireamh, chomh maith leis an tairiscint airgid ar ais. I ndiaidh an figiúr nua a fháil agus a ráta úis reatha 4.5% a íoc do na míonna go dtí gur athraigh sí, thuig Susan nach raibh aon airgead fágtha aici ón tairiscint speisialta airgid ar ais agus gurbh fhearrde di glacadh leis an ráta níos ísle 2.9% a thairg an chéad bhanc.

Mar fhreagra ar Susan, thairg an banc €250 a íoc le Susan mar aitheantas ar an mearbhall a d'fhéadfadh a bheith ar Susan mar gheall ar an difríocht idir "iarmhéid gan íoc" agus an "figiúr fuascailte" agus go bhféadfadh sé a bheith níos soiléire. Dúirt Susan nach bhfuil an tairiscint gar don €1,651.08 arbh éigean di a bhailiú ar gearrfhógra.

Rinne Susan gearán leis an Ombudsman, ar na cúinsí gur eisigh an banc figiúr mícheart d'fhuascailt a morgáiste, a chruthaigh caillteanas airgeadais agus go leor struis.

Níor ghlac an banc leis gur theip air ar chor ar bith, ná gur chuir sé le caillteanas airgeadais Susan. Ar an gcéad ghlaoch i mí an Mhárta, dúirt sé gur iarr Susan 'an t-iarmhéid gan íoc' agus ní 'an figiúr fuascailte' ar a cuntas morgáiste. Ní raibh ús carntha san áireamh san fhigiúr sin. Nuair a d'iarr na haturnaetha an figiúr fuascailte, tugadh é sin. Bhí ús carntha san áireamh san fhigiúr sin. Mhaígh an banc go raibh an tairiscint €250 'go hiomlán iomchuí d'earráid bheag ar leibhéal na seirbhíse do chustaiméirí.'

Mar fhreagra air sin, dúirt Susan go raibh an difríocht idir 'iarmhéid gan íoc' agus 'figiúr fuascailte' caolchúiseach agus toisc go ndúirt sí go raibh sí ag glaoch mar go raibh sí ag cuimhneamh ar an morgáiste a athrú go banc eile, gur cheart go mbeadh a raibh uaithi soiléir i gcomhthéacs an chomhrá.

Níor ghlac an tOmbudsman leis gur chruthaigh gníomhartha an bhainc caillteanas airgeadais. Cé gur thuig sé maíomh Susan gur caitheadh cuid mhór den airgead ar ais a fuair sí ón iomaitheoir ar rátaí aturnae agus ar an ráta úis bunaidh 4.5%, níor thuig an tOmbudsman cén bhaint a bhí ag ceachtar díobh siúd leis an figiúr a thug an banc. Is cuma cén figiúr a thabharfaí, bheadh ar Susan na táillí a íoc, chomh maith leis an ráta úis go dtí gur athraigh sí.

Ach ghlac an tOmbudsman le háitiú Susan gur cheart go mbeadh sé go hiomlán soiléir don bhanc go raibh sí ag cuardach an fhigiúir fuascailte chun tabhairt don iomaitheoir nuair a ghlaoigh sí an chéad uair. Sheas an tOmbudsman lena gearán go substaintiúil agus d'ordaigh sé don iasachtóir €3,000 a íoc mar chúiteamh mar gheall ar a easpa cumarsáide.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2019-0123

Rochtain ar scaireanna i gcomhar creidmheasa do bhall ar ráthóir é

Chuaigh Tony ar scor ón obair mar gheall ar dhrochshláinte. Roimhe sin, ba é an t-aon saothraí sa teaghlach é toisc nach raibh a bhean chéile fostaithe ó 1990 i leith. Bhí cuntas iasachta aige le comhar creidmheasa agus ar leith uaidh sin ba ráthóir é ar chuntas iasachta ar leithligh a mhná céile leis an gcomhar creidmheasa céanna.

I ndiaidh dó éirí tinn, thuig Tony go mb'fhéidir go raibh sé clúdaithe ag Polasaí Cosanta Iasachta leis an gcomhar creidmheasa, a chlúdaigh éagumas oibre mar gheall ar mhíchumas. Rinne sé éileamh ar an bpolasaí sin mar sin agus, i ndiaidh diúltú dó ar dtús, 'glanadh go hiomlán' a chuntas iasachta; d'íoc an polasaí a fhiacha €11,870.48 i ndiaidh glacadh leis gur cháiligh sé mar dhuine 'faoi mhíchumas'.

Ag an bpointe sin, bhí sé i gceist ag Tony a scaireanna (thart ar €6,000) a bhaint amach as an gcuntas comhar creidmheasa freisin, ach cuireadh cosc air é sin a dhéanamh toisc gur theastaigh na cistí sin mar urrús toisc go raibh sé ina ráthóir ar iasacht a mhná céile.

Mhaígh Tony gur cheart go gcaithfí leis an dá iasacht dá raibh sé freagrach 'go comhionann' agus go nglanfaí an péire leis an bPolasaí Cosanta Iasachta, agus rinne sé gearán freisin nár dúradh leis go bhféadfaí bac a chur air a scaireanna a leachtú mar gur ráthóir é ar fhiacha a mhná.

Dúirt an comhar creidmheasa nár chlúdaigh an Polasaí Cosanta Iasachta ráthóir iasachtaí, ach gur táirge é nach bhfuil ar fáil ach don bhall a thóg amach an iasacht. Mhaígh an comhar creidmheasa freisin gur cuireadh in iúl do Tony go gcoinneofaí a scaireanna mar urrús d'iasachtaí a mhná nuair a d'fhorghníomhaigh sé an ráthaíocht.

Ina chinneadh, dúirt an tOmbudsman go raibh sé soiléir sa ráthaíocht a shínigh Tony go gcoinneofaí scaireanna an ráthóra mar urrús. Dúirt sé freisin nárbh fhíor nach raibh Tony in ann a chistí ar fad a fháil toisc go raibh iarmhéid scaireanna féin a mhná ag fritháireamh cuid dá hiasacht. Ní raibh ach an tsuim nach raibh á fritháireamh aige sin imfhálaithe agus á coinneáil mar urrús.

Maidir leis an bPolasaí Cosanta Iasachta, dúirt an tOmbudsman nár chuir na téarmaí aon sochar ar fáil ach do 'Iarmhéid Inárachais' an tsealbhóra cuntais féin, dá dtiocfadh míchumas orthu. Sa chás seo, ba é Tony agus ní a bhean chéile, a measadh mar 'faoi mhíchumas' agus cuireadh an sochar sin ar fáil dó cheana féin. Cuireadh an t-eolas sin in iúl go sonrach do Tony i rith an chéad phlé a bhí aige leis an gcomhar creidmheasa faoin bPolasaí Cosanta Iasachta. Níor sheas an tOmbudsman lena ghearán.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2019-0134

Iarratas ar sheoladh a athrú nár comhlíonadh

D'iarr Ahmad athrú ar a sheoladh dá chuntas reatha i mí Feabhra 2016 agus mhaígh sé nár cuireadh an t-iarratas sin i bhfeidhm ar feadh os cionn trí mhí agus gur cuireadh comhfhreagras chuige cúpla mí ina dhiaidh sin chuig a sheanseoladh 'a osclaíodh agus ar cuireadh isteach air'. Mhaígh Ahmad freisin nach raibh ceanglas an bhainc go gcuirfeadh sé bille fóntais faoina bhráid mar fhianaise ar a sheoladh reatha riachtanach agus nach gnáthchleachtas a bhí ann, toisc gur custaiméir reatha a bhí ann.

Rinne Ahmad gearán freisin faoi dhrochsheirbhís do chustaiméirí agus d'iarr sé cúiteamh €17,500 agus litir leithscéil.

Dúirt an banc go bhfuair sé iarratas Ahmad chun a sheoladh a athrú trína shaoráid baincéireachta ar líne an 25 Feabhra 2016 agus gur chuir sé freagra an lá céanna chuig an seoladh ríomhphoist a thug Ahmad, ag iarraidh go gcuirfeadh sé fianaise ar a sheoladh nua faoina bhráid. Ní bhfuair an banc aon fhreagra ar an iarratas sin. Chuir sé litir leis an iarratas céanna an 12 Bealtaine 2016, ina raibh clúdach leis an bpostas íoctha don fhreagra. Fuair sé freagra ón Ahmad an 9 Meitheamh 2016 agus cuireadh an t-iarratas leasaithe i bhfeidhm an lá sin.

Ghlac an tOmbudsman leis go raibh sé cuí don bhanc teagmháil a dhéanamh le Ahmad faoin gceist seo ar ríomhphost agus dúirt gur chosúil go raibh Ahmad ar an eolas faoin iarratas ar cháipéisí ón mbanc toisc gur luaigh sé féin é i gcomhfhreagras. Níor easaontaigh Ahmad go bhfuair sé an comhfhreagras ar ríomhphost. Níor thug sé aon mhíniú faoi cén fáth nár fhreagair sé an t-iarratas ar ríomhphost ar cháipéisí.

Ba léir gur seoladh an ráiteas cuntais go dtí an 'seanseoladh' cúpla seachtain i ndiaidh don bhanc meabhrúchán a sheoladh sa phost chuig Ahmad. Nuair a fuair an banc na cáipéisí a iarradh ar dtús i mí Feabhra 2016 os cionn trí mhí níos deireanaí, chuir sé an t-athrú ar an seoladh i bhfeidhm láithreach.

Mhínigh an banc gur theastaigh an fhianaise ar sheoladh nua chun slándáil an chuntais a chinntiú agus chun cloí leis na treoirlínte in aghaidh sciúradh airgid a d'eisigh an Roinn Airgeadais. Bhí an tOmbudsman sásta gur cúis réasúnta a bhí ansin. Dúirt sé freisin cé go mbíonn sé deacair uaireanta bille fóntais a chur ar fáil, gur chuir an banc liosta de chineálacha difriúla cáipéisí a bhí inghlactha ar fáil.

Maidir leis an drochsheirbhís do chustaiméirí a cuireadh i leith an bhainc, dúirt an tOmbudsman gur chosúil gur chreid Ahmad gur dhrochsheirbhís a bhí ann toisc gur áitigh an banc gur theastaigh fianaise ar sheoladh agus mar gheall air sin amháin. Toisc gur bhain sé de thátal as cheana féin go raibh an banc i dteideal an méid sin a iarraidh, ní raibh aon fhianaise ann le tacú leis an ngné sin den ghearán. Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2019-0424

Aighneas faoi mhuirir úis

Shocraigh Maitiú agus Mary comhaontú faoi iasacht morgáiste le banc i mí Eanáir 2001. Íocadh an iasacht ina hiomláine i mí na Nollag 2015. I rith shaolré na hiasachta, theastaigh ón lánúin an leibhéal úis a d'íoc siad a mheas. Ach go minic níor sholáthair an banc ráitis bhainc ná teastais ar ús íoctha, agus níor tugadh iad go dtí go ndearna an lánúin iarratais orthu arís is arís eile thar imeacht na mblianta. Léirigh litir ón mbanc ó mhí na Bealtaine 2016 go raibh sé tar éis deireadh a chur leis an bhféidearthacht aon ráitis airgeadais a bhain leis an iasacht a ordú i ndiaidh seacht mbliana.

In 2015, d'fhostaigh an lánúin gnólacht iniúchta chun athbhreithniú a dhéanamh ar an ús a ghearr an banc orthu. Fuair an gnólacht iniúchta amach gur gearradh ús €23,751.37 thar a raibh dlite. Bhí na figiúirí bunaithe ar an litir saoráide ón mbanc, dar dáta mí na Nollag 2000, inar dúradh go mbeadh ráta úis seasta cúig bliana ann ar dtús, agus go ngearrfaí ráta úis ina dhiaidh sin 'bunaithe ar chostas na gcistí agus corrlach 1.5%, á rialú ó lá go lá'. Chreid an gnólacht iniúchta gurb é ráta úis Euribor 'costas na gcistí' a luadh, ráta úis atá bunaithe ar na meánrátaí úis a úsáideann bainc sa limistéar euro. Tháinig an gnólacht iniúchta ar an tátal sin i ndiaidh cásanna a bhain le hiasachtaí ón mbanc roimhe sin a fhiosrú.

D'fhreagair an banc go raibh sainmhíniú an ghnólachta iniúchta ar 'chostas na gcistí' mícheart, agus dá bhrí sin go raibh a ríomhanna mícheart. Dúirt an banc le Maitiú agus Mary, tar éis a athríomh féin a dhéanamh ar an gcuntas, gurbh é fírinne an scéil go raibh €3,450 fós le híoc ag an lánúin nár ghearr an banc orthu.

Rinne an lánúin gearán leis an Ombudsman, ag rá nár eisigh an banc ráitis airgeadais dóibh go rialta agus gur ghearr sé an iomarca úis orthu. Theastaigh uathu go n-aisíocfadh an banc an t-ús breise a gearradh orthu agus cúiteamh €10,500 a íoc leo as na táillí agus costais a bhaint leis an ró-íocaíocht a aimsiú.

Mhaígh an banc gurbh éard a bhí i gceist le 'costas na gcistí' sa chás seo an meán Euribor thar imeacht trí mhí, móide an 'costas sócmhainne cúlchiste', móide corrlach an bhainc. Dá bhrí sin, d'athríomh sé an ráta úis ar an iasacht arís agus mhaígh gur ghearr sé an iomarca ar an lánúin, suim €4,829.44 dar leis an mbanc. Thairg sé an tsuim sin a aisíoc móide cúiteamh €4,000 as an moill agus eolas a chuir mearbhall ar an lánúin. D'áitigh an banc freisin go raibh sé sásta gur eisigh sé a ráitis airgeadais le Maitiú agus Mary de réir a phróiseas agus a dhualgas rialála.

Ina chinneadh, dúirt an tOmbudsman go raibh sé 'díomách' nár chuir an banc ráitis na lánúine ar fáil go héasca dóibh. Tharraing sé aird ar an gCód Cosanta Tomhaltóirí, ina ndeirtear go gcaithfidh gach ráiteas a bheith ar fáil i rith na hiasachta ar fad. Toisc gur bhain an banc an cumas ráitis a ordú tar éis seacht mbliana, theip ar an mbanc ansin.

Maidir leis an iomarca úis a ghearradh, dúirt an tOmbudsman go raibh sé 'go hiomlán doiléir cén ráta úis a bhí i bhfeidhm' ar chuntas iasachta na lánúine mar gheall ar ghníomhartha an bhainc. Thagair an banc seasta do 'chostas na gcistí' agus an 'costas sócmhainne cúlchiste' ina chomhfhreagras, ach níor tugadh aon sainmhíniú orthu sin.

Toisc nár shoiléirigh an banc riamh cén ráta úis a bhí i bhfeidhm ar an iasacht, ghlac an tOmbudsman le léirmhíniú Mhaitiú agus Mary agus an ghnólachta iniúchta, ar an mbonn go gcaithfear conarthaí doiléire a léirmhíniú in aghaidh an pháirtí a scríobh iad. Sheas an tOmbudsman leis an ngearán agus d'ordaigh sé don bhanc €35,000 a íoc mar chúiteamh as an ngearán ar fad.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2019-0300

Cuntais nasctha agus aighneas faoi an raibh fiach ann ar chor ar bith

I mí Aibreáin 2016, fuair Cuideachta Y litir ó aonad 'Bainistíochta Fiach Trioblóideach' a bhainc ag rá go raibh 'fiach gan íoc' a cuideachta dlite agus go ndíolfaí na hiasachtaí le tríú páirtí. Chuir Cuideachta Y ríomhphost chuig an mbanc, ag fiafraí cén fiach a bhí i gceist, toisc go raibh an chuideachta ar sochar i gcónaí.

I mí Dheireadh Fómhair 2016, sheol an banc litir go Cuideachta Y ag rá go raibh cuntas na cuideachta le dúnadh an 16 Nollaig. Chuir Cuideachta Y ríomhphost eile, ag fiafraí den bhanc na litreacha a mhíniú, toisc nach raibh iasacht riamh ag an gcuideachta leis an mbanc.

I ndiaidh cúpla ríomhphost eile a chur agus gan aon fhreagra a fháil orthu, b'éigean do Chuideachta Y socruithe baincéireachta eile a shocrú a chosain cuid mhaith. Ansin, an lá a raibh na cuntais le dúnadh, fuair Cuideachta Y litir ón mbanc ag deimhniú nach raibh aon fhiacha ag an gcuideachta leis agus go bhfágfaí na cuntais oscailte agus i bhfeidhm.

Sa litir sin, dúirt an banc gur eisíodh an chéad fhógra dúnta mar gheall ar 'nasc' idir cuntas na cuideachta agus cuntais eile. Rinneadh an nasc sin in 2009 nuair a osclaíodh an cuntas ach níor cuireadh é sin in iúl d'úinéir na cuideachta. Ghabh an banc leithscéal as an míchaoithiúlacht agus thairg cúiteamh €2,000.

D'fhreagair Cuideachta Y nach raibh an 'nasc' sin ina chuid de théarmaí tosaigh na gcuntas agus nach bhféadfaí glacadh leis an gcaoi a raibh feidhmíocht na gcuntas sin ag brath ar na naisc mar dhea sin.

I rith imscrúdú an Ombudsman, tháinig níos mó fianaise faoi iompar an bhainc chun solais. Nochtadh go raibh cuntas na cuideachta faoi bhainistíocht an aonaid Bainistíochta Fiach Trioblóideach ó mhí an Mheithimh 2012, cé go raibh an cuntas ar sochar. Níor cuireadh é sin in iúl d'úinéir na cuideachta riamh.

Dhiúltaigh an banc go raibh a iompar míchuí. Cé gur admhaigh sé go ndearnadh botún nuair a eisíodh an chéad litir chuig an gcuideachta, tharraing sé aird ar a théarmaí agus coinníollacha a dúirt go bhféadfaí cuntais a dhúnadh 'gan cúis a thabhairt'. Sheas sé lena pholasaí gan a chur in iúl don chuideachta go raibh an cuntas faoin aonad Bainistíochta Fiach Trioblóideach, toisc nach dtugann sé sonraí faoi 'pholasaithe creidmheasa inmheánacha' mar gur 'eolas inmheánach agus atá íogair ó thaobh an mhargaidh de' é sin.

Ina chinneadh, dúirt an tOmbudsman go raibh sé do-ghlactha nach ndúirt an banc leis an gcuideachta go raibh a cuntais faoi bhainistíocht aonaid a phléann le fiacha trioblóideacha. Dúirt sé go raibh sé do-ghlactha freisin nach ndúirt an banc leis an gcuideachta riamh gur thug sé faoi mheasúnuithe bunaithe ar chuntais bhainc 'nasctha'. Níor luadh an cleachtas sin i dtéarmaí agus coinníollacha an bhainc fiú.

Dúirt an tOmbudsman gur léirigh maíomh an bhainc nár shainaithin sé aon chur isteach 'easpa tuisceana an-tromchúiseach ó thaobh an bhainc de ar thionchair a iompair' ar an gcuideachta

Sheas an tOmbudsman leis an ngearán agus d'ordaigh sé don bhanc €15,000 a íoc mar chúiteamh as a easnaimh. Maidir leis an nós cuntais a nascadh nó a chomhiomlánú gan é sin a chur in iúl don sealbhóir cuntas, chuir an tOmbudsman é sin ar shúile Bhanc Ceannais na hÉireann, le haghaidh aon ghnímh a mheasann sé a theastaíonn.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2019-0310

Aighneas faoi riaráistí ar chuntas iasachta

Bhí dhá shocrú morgáiste i bhfeidhm ag Jimmy agus Clodagh ó 1999 i leith. An 25 Lúnasa 2014, thosaigh soláthraí nua, a ndearnadh an gearán seo ina aghaidh, ag fónamh ar a morgáistí in áit tríú páirtí. Shocraigh an soláthraí sin na morgáistí a scaradh ina dhá gcuntas, rud nár ordaíodh dó riamh a dhéanamh.

Maíonn an soláthraí go raibh siad i riaráistí €1,035.91 ar an dáta ar thosaigh sé ag fónamh na morgáistí. Ní bhfuair Jimmy ná Clodagh aon chomhfhreagras riamh ó na soláthraithe seirbhísí airgeadais a bhainistigh a gcuntais roimhe sin go raibh siad i riaráistí. An 30 Lúnasa, rinne Jimmy agus Clodagh íocaíocht leis an soláthraí chun na riaráistí a shonraigh an soláthraí a íoc go hiomlán.

I mí Feabhra 2015, scríobh an soláthraí go Jimmy agus Clodagh ag rá go raibh riaráistí gan íoc acu ar an dara cuntas morgáiste. D'easaontaigh siad leis sin agus thug siad fianaise a léirigh go raibh sé mícheart.

I mí an Mheithimh, chuir an soláthraí in iúl dóibh go ndearna sé athbhreithniú ar a gcuntais agus go bhfacthas go ndearnadh an t-iarmhéid ar an gcéad mhorgáiste a thaifeadadh go mícheart, toisc gur cuimsíodh cuid de i bpríomhshuim an mhorgáiste trí thimpiste. Cuireadh é sin ina cheart agus anois bhí riaráistí €672.18 i gceist, dar leis an soláthraí.

Lean an lánúin ar aghaidh ag easaontú go raibh riaráistí ann. D'fhreagair an soláthraí i mí Dheireadh Fómhair, agus thug cuntas ar na híocaíochtaí morgáiste ar fad a rinneadh. Chuir Jimmy agus Clodagh in aghaidh na riaráistí arís. I mí na Nollag, chuir an soláthraí litir go dtí an lánúin inar dúradh go ndearnadh athbhreithniú a léirigh nár taifeadadh i gceart dhá aisíocaíocht a rinne siad. Dúradh freisin gur dáileadh an €1,035.91 a íocadh i mí Lúnasa chun 'riaráistí' a ghlanadh ar an bpríomhshuim a laghdú de bharr 'dearmad riaracháin'.

Díoladh morgáistí Jimmy agus Clodagh ar deireadh i mí an Mheithimh 2016 le cúigiú páirtí, agus fuair siad comhfhreagras faoi na riaráistí líomhnaithe go dtí mí Aibreáin 2018.

D'admhaigh an soláthraí gur tharla dearmaid riaracháin a chruthaigh na riaráistí agus thairg sé €100 a íoc mar chomhartha dea-thola.

Chinn an tOmbudsman gur theip ar an soláthraí arís agus arís eile sa chás seo. Ba chosúil gur dháil an soláthraí íocaíocht ar ceachtar cuntas nó ar an bpríomhshuim 'gan aon phatrún intuigthe'. Dúirt an tOmbudsman go raibh míniú an tsoláthraí ar ar tharla leis na cuntais 'thar a bheith deacair le tuiscint' agus nach raibh 'aon mhuinín aige as a ríomh ar na figiúirí riaráiste'.

I ndiaidh an cinneadh tosaigh a eisiúint, inar thug an tOmbudsman le fios go raibh sé i gceist aige seasamh leis an ngearán agus €20,000 a ordú mar chúiteamh, dúirt an soláthraí gur bhraith sé go raibh an leibhéal cúitimh iomarcach, toisc nár chinn an t-imscrúdú go raibh 'aon tionchar diúltach ná airgeadais' i gceist. Bhraith an tOmbudsman gur léirigh sé sin arís easpa tuisceana an tsoláthraí ar iarmhairtí a ghníomhartha agus go raibh an tairiscint €100 a rinne sé maslach.

Sheas an tOmbudsman leis an ngearán agus d'ordaigh sé don soláthraí €20,000 a íoc le Jimmy agus Clodagh mar chúiteamh, chomh maith lena dtaifead creidmheasa a leasú le Biúró Creidmheasa na hÉireann agus leis an bPríomh-Chlár Creidmheasa.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2019-0279

Aighneas faoi réamh-údarú ar chárta creidmheasa

An 8 Aibreán 2018, chuir James éarlais in-aisíoctha €87.80 ar charr ar cíos le ceannaí. Cuireadh réamh-údarú don éarlais ar a chárta creidmheasa, a d'údaraigh sé lena PIN. An 11 Aibreán, thug James an carr ar ais go dtí an gnólacht carranna ar cíos. Dúirt an ceannaí le James go mbainfí an réamh-údarú €87.80 ón gcárta faoi cheann cúpla lá.

Cúig lá níos deireanaí, chuaigh James i dteagmháil lena sholáthraí cárta creidmheasa le seiceáil ar baineann an réamh-údarú €87.80 óna chárta. Dúirt an soláthraí le James ní hamháin nár baineadh é, ach go ndearna an dara réamh-údarú don tsuim chéanna ar a chárta ar an 11ú lá, an lá céanna ar thug sé an carr ar ais.

Níor údaraigh James an dara hidirbheart sin. D'iarr sé go mbainfeadh an soláthraí an dá réamh-údarú dá chárta creidmheasa go práinneach agus go dtabharfaí míniú faoin gcaoi ar ligeadh don cheannaí réamh-údarú a chur ar a chárta gan toiliú uaidh.

Ar deireadh, ní dhearna an ceannaí iarratas ar na suimeanna ó ceachtar réamh-údarú, mar sin níor baineadh an t-airgead as cuntas James riamh. Chuaigh an dá réamh-údarú in éag an 18 Lúnasa, cúig lá gnó i ndiaidh a n-eisiúna. Dúirt an soláthraí, áfach, gur thug James toiliú don dara réamh-údarú sin, agus dá bhrí sin dá n-iarrfadh an ceannaí don airgead, go dtabharfadh an soláthraí an t-airgead dó.

Tharraing an soláthraí aird ar a théarmaí agus coinníollacha ar ghlac James leo, ina dtugtar liosta de na bealaí le hidirbhearta a údarú, "trí bhíthin uimhir chárta" ina measc. Toisc gur thug James sonraí a chárta don cheannaí dá dheoin féin, mhaígh an soláthraí go mbeadh sé de cheangal ar an soláthraí an íocaíocht a dhéanamh, fiú más earráid a rinne an ceannaí a bhí i gceist leis.

Ní raibh James sásta leis an bhfreagra sin. Mhaígh seisean gur cheadaigh an ceannaí an dara réamh-údarú go mícheart.

Ina chinneadh, tharraing an tOmbudsman aird ar an alt iomlán sna téarmaí agus coinníollacha a d'úsáid an soláthraí dá chás, ina ndeirtear gur féidir idirbhearta a údarú:

"1. ... trí bhíthin do Chárta a úsáidtear i gcomhar le do PIN le haghaidh idirbhearta díolphointe...

2. trí bhíthin uimhir do Chárta... le haghaidh Idirbheart sa phost, ar an nguthán, ar an idirlíon nó trí Chóras Slán a úsáid; agus;

3. ... trí bhíthin do Chárta agus síniú nuair nach bhfuil na roghanna eile ar fáil."

Cé gur mhaígh na soláthraí gur bhain an dara critéar sin leis an dara réamh-údarú, chinn an tOmbudsman nach raibh sé sin ceart. B'idirbheart díolphointe é an chéad éarlais, a d'údaraigh PIN James. Toisc nach idirbheart sa phost, ar an nguthán, ar an idirlíon ná trí Chóras Slán a úsáid a bhí ann, ní raibh an dara critéar infheidhme sa chás seo. Níor údaraigh James an dara réamh-údarú lena PIN, mar sin ní raibh sé bailí.

Bhí an tOmbudsman den tuairim go raibh an soláthraí ag sárú a théarmaí agus coinníollacha, anuas ar rialacháin de chuid an Aontais Eorpaigh a deir go gcaithfear toiliú a thabhairt sula gcuirtear réamh-údarú ar chárta creidmheasa. Ach ní dúirt James leis an soláthraí nár údaraíodh an réamh-údarú go dtí dhá lá sular éag sé. Mar gheall ar an tréimhse ghairid sin, ní fhéadfadh an soláthraí tabhairt faoi na céimeanna mar ba cheart nuair a fuair sé an t-eolas – an t-idirbheart a fhiosrú agus ansin é a chur ar ceal, nuair a dheimhnigh fianaise James é sin. Toisc nach bhféadfadh an soláthraí aon ghníomh a dhéanamh, níor ordaíodh aon chúiteamh ar an mbonn sin.

Ach bhí an tOmbudsman den tuairim freisin nach ndearna an soláthraí iarracht sách maith gearán James a réiteach. Dá bhrí sin, seasadh go páirteach le gearán James agus d'ordaigh an tOmbudsman don soláthraí suim €500 a íoc le James mar gheall ar a easnaimh.

Earnáil:
Árachas

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2019 - 0102

Polasaí árachais cairr curtha ar ceal nuair nach bhfuair an chuideachta cóip den bhónas cheal éilimh

D'iarr Kawa luachan d'árachas cairr ó bhróicéir árachais an 27 Meitheamh 2017. Nuair a ghlac sé leis an luachan, dúirt an bróicéir leis nach raibh le déanamh ach cóip dá cheadúnas tiomána a sheoladh chuige agus go ndéanfadh an bróicéir gach rud eile. Chuir sé a cheadúnas tiomána ar fáil an 28 Meitheamh.

Ach níos lú ná seachtain ina dhiaidh sin, dúradh leis i nglaoch gutháin go mbeadh air a cháipéis bhunaidh faoin mbónas cheal éilimh ón árachóir a bhíodh aige a chur ar fáil freisin. Dúradh le Kawa nach gcuirfeadh an t-árachóir tríú páirtí tús leis an gcumhdach go hiondúil go dtí go bhfaighfí an cháipéis sin. Ach ina chás siúd, socraíodh an cumhdach a thosú láithreach agus ligean do Kawa gach rud a chur isteach níos deireanaí. Sheol Kawa cóip dá bhónas cheal éilimh ar an 4 Iúil.

Fuair Kawa litir ansin inar dúradh nach raibh an cháipéis faoin mbónas cheal éilimh san fhormáid a theastaigh ón mbróicéir. D'iarr an bróicéir ansin go gcuirfeadh sé ar aghaidh an ríomhphost bunaidh ón árachóir a bhíodh aige, ina raibh an cháipéis faoin mbónas cheal éilimh. Nuair a dúirt Kawa leis an mbróicéir nár dúradh leis go mbeadh air an cháipéis bhunaidh faoin mbónas cheal éilimh a chur ar fáil, gan trácht ar an ríomhphost bunaidh, níor thug na gníomhairí ar phléigh sé leo aon aird air.

Anuas air sin, ghlaoigh bean chéile Kawa air an 31 Iúil, agus é thar lear, le rá go bhfuair sí litir inar dúradh go gcuirfí an t-árachas cairr ar ceal murar sheol siad an ríomhphost bunaidh a iarradh roimh spriocdháta an 9 Lúnasa. Sheol Kawa an ríomhphost ar aghaidh chuig an mbróicéir san fhormáid agus ar an gcaoi a dúirt an bróicéir leis a dhéanamh an lá ceannann céanna; cuireadh é chuig an seoladh ríomhphoist a thug an bróicéir dó.

An 10 Lúnasa, fuair Kawa teachtaireacht téacs inar dúradh go raibh a árachas ar ceal. Tharla sé sin, a dúirt an bróicéir, mar nach bhfuair sé na cáipéisí a iarradh in am. Ina dhiaidh sin, fuair Kawa amach go raibh airgead fós á ghearradh ar a chuntas don pholasaí a cuireadh ar ceal chomh mall le mí Dheireadh Fómhair.

Ghlaoigh Kawa ar an mbróicéir agus d'iarr labhairt le maoirseoir, a mhaígh go mbeadh an polasaí fós ar ceal mar nár sheol sé ríomhphost leis an gcáipéis bhunaidh in am. Nuair a rinne Kawa iarracht a mhíniú do ghníomhaire an bhróicéara gur sheol sé an ríomhphost roimh an spriocdháta agus go raibh fianaise aige air sin, níor ghlac an maoirseoir leis sin agus rinne sé iarracht a chur ina luí air nár sheol sé an ríomhphost ar aghaidh.

Léirigh fiosrúchán a rinneadh ina dhiaidh sin go bhfuair an bróicéir an ríomhphost ar an dáta a shonraigh Kawa, an 31 Iúil, ach gur chuir a bhalla dóiteáin cosc air, agus mar sin nach bhfaca sé an ríomhphost go dtí i ndiaidh an spriocdháta.

Chinn an tOmbudsman nach raibh aon locht ar Kawa as an bpolasaí a chur ar ceal, toisc gur lean sé treoracha an bhróicéara. Luaigh sé dá mbeadh aon duine de ghníomhairí an bhróicéara tar éis éisteacht lena ndúirt Kawa leo agus an córas ríomhphost a sheiceáil, go bhfeicfidís go raibh an méid a bhí le rá aige fíor.

Thairg an bróicéir €226.25 ar dtús mar chúiteamh, a d'áirigh €126.25 chun aon táillí a bhí air a íoc i rith an phróisis sin a aisíoc, chomh maith le €100 as an míchaoithiúlacht agus strus.

Dúirt an tOmbudsman go raibh an tairiscint sin "maslach agus go hiomlán easnamhach". Mar gheall ar fhaillí an bhróicéara, ní raibh aon árachas cairr ag Kawa ar feadh tréimhse shuntasach agus ar deireadh b'éigean dó carr eile, níos lú, a cheannach agus b'éigean dó árachas níos daoire a fháil dó. Nuair a pléadh an méid sin leis an mbróicéir, sheas sé leis an gcúiteamh tosaigh a thairg sé, ag rá nach raibh sé in ann aon tuairimí a chur in iúl faoi chostais eile a bhí ar an ngearánach. Dúirt an tOmbudsman go raibh an freagra sin easnamhach. Sheas sé leis an ngearán agus d'ordaigh sé don bhróicéir €9,000 a íoc le Kawa agus litir a eisiúint a d'admhaigh gur cuireadh a pholasaí ar ceal mar gheall ar theip an bhróicéara sna córais inmheánacha, agus a léiriú go soiléir nach raibh Kawa freagrach beag ná mór as an bpolasaí a chur ar ceal.

Árachas

Tagairt an Chinnidh: 2019 - 0059

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Polasaí árachais cairr curtha ar ceal mar gheall gur taifeadadh an dáta mícheart do cheadúnas an tiománaí

Bhí Ahmad ag cuardach árachas cairr dó féin agus dá pháirtí, Amy. Chuaigh sé i dteagmháil le bróicéir árachais a d'aimsigh polasaí árachais le hárachóir agus a líon isteach an páipéarachas riachtanach ar fad. Thosaigh an polasaí go gairid ina dhiaidh sin.

Trí mhí ó thús an pholasaí, rinne Ahmad a chéad éileamh, mar gheall ar loitiméireacht ar a charr. Nuair a bhí an t-éileamh á phróiseáil, tharraing an t-árachóir aird ar neamhréireachtaí sa pháipéarachas a chuir an bróicéir isteach. Ba é an ceann ba thábhachtaí go raibh an dáta eisiúna mícheart do cheadúnas tiomána Amy ar an bpáipéarachas. Dúradh sa pháipéarachas gur eisíodh an ceadúnas an 1 Eanáir 2010, ach ní raibh an ceadúnas tiomána fiú bliain d'aois.

I ndiaidh fiosrúcháin, scríobh fostaí de chuid an bhróicéara chuig an árachóir ag míniú gurbh ise a bhí freagrach as an earráid i ndáta an cheadúnais. Nuair a bhí an polasaí á shocrú, ní raibh Ahmad cinnte cén dáta a bhfuair Amy a ceadúnas, mar sin chuir an fostaí an 1 Eanáir 2010 ann, agus é i gceist aici é a cheartú níos deireanaí. Ach nuair a fuarthas an dáta eisiúna ceart, níor nuashonraigh an bróicéir an comhad. Ghabh an fostaí leithscéal leis an árachóir as an earráid.

D'fhreagair an t-árachóir le rá dá mbeadh dáta eisiúna an cheadúnais ceart, go mbeadh sé tar éis diúltú don pholasaí láithreach, toisc nach raibh a ceadúnas ag Amy ar feadh tréimhse oiriúnach. Faoi cheann cúpla lá, dheimhnigh an t-árachóir don bhróicéir go raibh árachas Ahmad agus Amy le cur ar ceal ón tús. Dá bhrí sin, ní chlúdódh an t-árachas an damáiste don fheithicil a ndearnadh loitiméireacht uirthi.

I ndiaidh don bhróicéir Ahmad a chur ar an eolas faoin gcás, d'fhiafraigh sé ar ríomhphost cén chaoi ar cuireadh an 1 Eanáir 2010 isteach. D'fhreagair bainisteoir an fhostaí a rinne an botún an ríomhphost, ag maíomh go raibh Ahmad freagrach as an eolas mícheart toisc gur shínigh sé Ráiteas Fíoras a dheimhnigh go raibh an dáta ceart.

Ní dhearnadh aon tagairt don earráid a rinne an fostaí agus níor gabhadh aon leithscéal le Ahmad ná Amy.

D'áitigh Ahmad go raibh an bróicéir ciontach as míriarachán agus rinne sé gearán leis an Ombudsman, ag iarraidh aisíoc ar an gcostas a bhí ar an bhfeithicil a dheisiú agus as costais iompair phoiblí a íocadh mar nach raibh feithicil acu.

Chinn an tOmbudsman, toisc go raibh a fhios ag an mbróicéir i bhfad roimh ré go raibh an t-eolas mícheart, nach bhféadfadh go raibh Ahmad agus Amy freagrach, d'ainneoin gur shínigh siad an Ráiteas Fíoras. Bhí a fhios ag an mbróicéir ón tús gur chum a fhostaí siúd an dáta. Dá mbeadh an bróicéir tar éis an t-eolas ceart a thabhairt, bheadh an t-árachóir tar éis diúltú don pholasaí agus bheadh Ahmad in ann cumhdach a fháil ó sholáthraí árachais eile.

Bhí an tOmbudsman sásta go raibh an bróicéir freagrach as na caillteanais. Mar gheall ar ghníomhartha an bhróicéara, níl deireadh le caillteanais Ahmad agus Amy: gach uair a chuireann siad isteach ar árachas cairr, beidh orthu a nochtadh gur cuireadh polasaí cairr dá gcuid ar neamhní. Beidh tionchar aige sin ar chostas a chumhdaigh ar fad amach anseo.

Dá bhrí sin, sheas an tOmbudsman leis an ngearán agus d'ordaigh sé don bhróicéir €12,000 a íoc mar chúiteamh, as an bhfeithicil a ndearnadh damáiste di agus as na costais iompair phoiblí, chomh maith le haon chostais fhéideartha ar phréimheanna árachais amach anseo, agus as an míchaoithiúlacht agus anró trí chéile a chruthaigh iompar an bhróicéara.

D'ordaigh an tOmbudsman freisin don bhróicéir litir a scríobh chuig Ahmad agus Amy, ag deimhniú gur chloígh an bróicéir le cinneadh an Ombudsman agus go raibh sé go hiomlán freagrach as an bpolasaí árachais a chur ar neamhní.

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2019 - 0040

Polasaí árachais cairr curtha ar ceal mar nár cuireadh gaireas teileamaitice ar an gcarr

Thóg Donna mótarárachas amach le soláthraí árachais di féin agus dá hiníon. Mar chuid dá sheirbhís, d'iarr an t-árachóir gaireas teileamaitice a chur i gcarr Donna, chun iompar na dtiománaithe a thaifeadadh.

Nuair a ghlac Donna leis an árachas, dúradh sna téarmaí agus coinníollacha ar shuíomh gréasáin an árachóra go socródh an t-árachóir an gaireas a chur ar an gcarr laistigh de 14 lá ó tógadh an polasaí amach. Dúradh ar an suíomh gréasáin go rachadh an t-árachóir i dteagmháil le Donna chun am agus áit a d'fheilfeadh don dá pháirtí a shocrú chun an gaireas a chur ar an gcarr.

Dúirt Donna nár chuala sí aon cheo ón árachóir faoin ngaireas a chur ar an gcarr go dtí go bhfuair sí litir cúpla seachtain ina dhiaidh sin ag rá go raibh an t-árachóir chun a polasaí a chur ar ceal mar nár cuireadh an gaireas ar an gcarr.

Nuair a chuaigh Donna i dteagmháil leis an árachóir, dúradh léi dul i dteagmháil leis an gcuideachta suiteála í féin. Chuaigh Donna i dteagmháil leis an gcuideachta suiteála roimh an dáta ar sonraíodh go gcuirfí an polasaí ar ceal. Ach ní raibh dáta ar bith ar fáil ag an gcuideachta suiteála roimh an dáta a raibh an polasaí le cur ar ceal. Mar gheall air sin, cuireadh polasaí Donna ar ceal ar aon chuma.

Dá bhrí sin, b'éigean do Donna árachas a fháil le soláthraí eile ar dhá oiread an chostais a bhí sé i gceist aici a íoc. Chuir sé sin anró suntasach ar Donna, toisc go bhfuil sí dífhostaithe agus gur scoláire a hiníon. Mar gheall ar na costais bhreise a bhí uirthi a íoc, bhí brú uirthi airgead a fháil ar iasacht chun íoc as an árachas nua.

Ina fhreagra don Ombudsman, tharraing an t-árachóir aird ar na téarmaí agus coinníollacha inar dúradh go sonrach mura gcuirfí an gaireas teileamaitice ar an gcarr faoi cheann 14 lá, go raibh ar an tiománaí dul i dteagmháil leis an árachóir, agus, mura gcuirfí an gaireas ar an gcarr faoi cheann 31 lá, go raibh sé de cheart ag an árachóir an polasaí a chur ar ceal.

Mhaígh an t-árachóir freisin go ndearna an comhpháirtí suiteála go leor iarrachtaí dul i dteagmháil le Donna chun coinne a dhéanamh. Dar leis an árachóir, ghlaoigh a chomhpháirtí ar Donna go leor uaireanta agus, nuair nár fhreagair sí, d'fhág sé glórphoist.

Ach léiríonn nótaí chomhpháirtí suiteála an árachóra ó na glaonna a mhalairt go soiléir. Léiríonn siad nuair a ghlaoigh an chuideachta ar Donna, nach raibh aon fhreagra ann agus nár fhág siad glórphost. Dheimhnigh Donna nach nglacann a guthán le glórphoist.

Dúirt an tOmbudsman go raibh sé 'díomách agus go hiomlán do-ghlactha' nár thug an t-árachóir eolas cruinn dó faoi sin.

Léiríodh freisin gur sheol Donna "i-message" chuig an árachóir, roimh an dáta a raibh an polasaí le cur ar ceal, ag fiafraí cén uair a bhí an gaireas teileamaitice le cur ar a carr agus ag rá leis an árachóir gan glaoch uirthi ó uimhir phríobháideach.

Cé gur ghlac an tOmbudsman gur fhág téarmaí agus coinníollacha an pholasaí go raibh an t-árachóir i dteideal an polasaí a chur ar ceal, dúirt sé go raibh an chaoi a ndearnadh sin míréasúnta agus do-ghlactha. Dúirt sé gur cheart don árachóir Donna a chur ar an eolas faoin gcaoi a rachadh an chuideachta suiteála i dteagmháil léi, sonraí teagmhála na cuideachta a thabhairt i bhfad sular tugadh agus a bheith níos solúbtha faoin dáta a raibh an polasaí le cur ar ceal, toisc go raibh socruithe ag Donna leis an gcuideachta suiteála roimh an spriocdháta.

Sheas an tOmbudsman leis an ngearán agus d'ordaigh sé don árachóir €5,000 a íoc mar chúiteamh as a easnamh ina sheirbhís agus aon tagairt don chealú éigeantach polasaí a bhaint óna thaifid. Thagair sé an cinneadh do Bhanc Ceannais na hÉireann freisin, le haghaidh aon ghnímh a mheasann sé a bheadh iomchuí.

Árachas

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2019 - 0350

Aighneas faoi luach maoine a goideadh

I mí Dheireadh Fómhair 2017, rinneadh buirgléireacht ar theach Fergus agus goideadh go leor seodra. Rinne Fergus éileamh leis an gcuideachta árachais a phléigh le hárachas a thí faoi 45 píosa seodra. Dúirt Fergus gurbh fhiú níos mó ná €58,000 na hearraí a goideadh. Áiríodh ansin 40 píosa seodra a goideadh a raibh luach €28,875 orthu anuas ar dhá uaireadóir arbh fhiú os cionn €10,000 an ceann iad, uaireadóir eile arbh fhiú €3,950 é agus an ceathrú huaireadóir, arbh fhiú €3,500 é.

D'iarr an chuideachta árachais ar Fergus cruthúnas ar úinéireacht roimh an gcaillteanas nó ar luach na n-earraí a goideadh a thabhairt di. Ní raibh Fergus in ann aon cháipéisí a thabhairt a léirigh gur leis aon cheann de na hearraí ina éileamh. Toisc nach raibh sé in ann aon chruthúnas ar úinéireacht ná ar luach na n-earraí a goideadh a thabhairt, chuir an chuideachta árachais luacháil bhunleibhéil i bhfeidhm ar roinnt de na hearraí. I roinnt cásanna, bhí na luachálacha a shocraigh an chuideachta árachais i bhfad níos ísle ná an luach a luaigh Fergus do na hearraí ina éileamh. Thairg an chuideachta árachais dhá rogha dó maidir leis an éileamh: tairiscint athsholáthair €18,610 nó airgead tirim €14,880.

Mhaígh Fergus nach ndúirt an soláthraí sa pholasaí árachais gur theastaigh cruthúnas úinéireachta má cailleadh earra. Dúirt sé go raibh go leor den seodra an-sean nó gur bhronntanais iad, agus mar sin nach raibh aon admhálacha aige.

Tharraing an chuideachta árachais aird ar théarma ina cháipéis pholasaí ina ndúradh go mbeadh ar éilitheoirí 'na cáipéisí agus an t-eolas riachtanach ar fad chun tacú le haon chaillteanas' a thabhairt. Chreid Fergus go raibh an abairt sin doiléir. Ba cheart don chuideachta árachais, dar leis siúd, a rá go sonrach sa pholasaí gur theastaigh fianaise ar úinéireacht agus samplaí de na cineálacha cáipéisí riachtanacha a thabhairt.

Rinne Fergus gearán leis an Ombudsman, ag rá gur ghníomhaigh an chuideachta árachais go mícheart agus/nó go míréasúnta nuair a d'iarr sí cruthúnas ar úinéireacht na n-earraí a goideadh agus nuair a chuir sí luacháil bhunleibhéil i bhfeidhm ar roinnt de hearraí a bhí san éileamh.

Mar fhreagra air sin, dúirt an chuideachta árachais cé nach mbeadh sí ag súil go gcuirfeadh éilitheoirí cáipéisí ó roimh an gcaillteanas ar fáil le haghaidh gach earra in éileamh, go mbeadh sí ag súil go mbeadh na cáipéisí sin ag Fergus le haghaidh roinnt de na hearraí ar a laghad. Níor chuir Fergus aon cheann ar fáil.

Dhiúltaigh an chuideachta árachais do mhaíomh Fergus go raibh an polasaí árachais doiléir. Dúirt sí go raibh 'brí shoiléir' ag an bhfrása ar ar tharraing Fergus aird 'agus nach bhféadfaí níos mó ná léirmhíniú amháin a thabhairt air'.

Ina chinneadh, dúirt an tOmbudsman go raibh an chuideachta árachais i dteideal éileamh Fergus a fhíorú, agus dá bhrí sin go raibh sí i dteideal iarraidh air a léiriú gur leis na hearraí san éileamh nó go raibh freagracht dlí air astu. Ghlacfadh an chuideachta le míreanna ar nós admhálacha ceannaigh, ráitis cárta creidmheasa/dochair, rathúnas/urrús, boscaí taispeántais, grianghraf, luachálacha ó roimh an gcaillteanas, admhálacha le haghaidh deisiúchán/seirbhísiú, admhálacha le haghaidh cadhnraí nua. Dúirt Fergus go raibh sé féin agus a bhean chéile thar a bheith cúthail os comhair ceamaraí agus dá bhrí sin nach raibh aon ghrianghraif aige de na hearraí agus gur scrios múscán agus caonach liath na cáipéisí agus grianghraif a stóráil siad i bhfoirgneamh lasmuigh.

Dúirt an tOmbudsman 'nach raibh sé neamhghnách' go ndéanfadh daoine a raibh earraí ardluacha acu luacháil agus taifeadadh orthu ar chúinsí árachais agus go mbeadh sé 'ciallmhar' ag Fergus sin a dhéanamh.

Dhiúltaigh an tOmbudsman freisin d'éileamh Fergus go raibh polasaí na cuideachta árachais doiléir, ach chreid an tOmbudsman go gcabhródh sé dá dtabharfadh an chuideachta árachais níos mó eolais faoinar theastaigh chun úinéireacht a chruthú.

Toisc nach bhféadfadh Fergus aon cháipéisí a chur ar fáil d'aon cheann de na hearraí san éileamh, chinn an tOmbudsman nach raibh sé míréasúnta don chuideachta árachais luacháil na n-earraí a choigeartú mar a rinneadh. Toisc gur chreid sé go raibh cur chuige na cuideachta árachais i leith an éilimh réasúnta, níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2019-0022

Bagairt árachas cairr a chur ar ceal i ndiaidh a chur i leith an tiomána go raibh sé ag tiomáint róghasta

Bhí Sean, tiománaí gairmiúil, ag iarraidh polasaí árachas cairr a athnuachan dó féin agus dá mhac Gerry. Ba le cuideachta árachais an polasaí a cheannaigh sé, ach bhí idirghabhálaí á bhainistiú agus á riaradh. Mar chuid den pholasaí, d'aontaigh Sean go gcuirfí gaireas teileamaitice ar a charr a dhéanfadh sonraí na tiomána ar fad a thaifeadadh, an luas agus an t-achar a thaistil an carr san áireamh. Chuir soláthraí teileamaitice tríú páirtí an gaireas ar an gcarr.

An 28 Meitheamh 2017, dúirt an t-idirghabhálaí le Sean gur thaifead an gaireas teileamaitice a charr ag taisteal ag os cionn 160 ciliméadar in aghaidh na huaire ar an 25 Meitheamh 2017. Toisc gur sháraigh sé sin téarmaí an pholasaí, dúradh le Sean go raibh a pholasaí árachais le cur ar ceal ar an 11 Iúil 2017.

Chuir Sean cúpla glaoch ar an idirghabhálaí, ag rá nár thaistil sé féin ná a mhac ag an luas sin sa charr riamh. Mhínigh Sean nach raibh ach inneall lítear amháin ina charr agus go raibh sí os cionn deich mbliana d'aois, agus dá bhrí sin go raibh sé beagnach dochreidte go bhféadfadh an carr dul chomh tapa sin. I ndiaidh do Sean na gearáin sin a dhéanamh, chuaigh an t-idirghabhálaí ar ais chuig an soláthraí teileamaitice chun an léamh a thug sé a sheiceáil.

An 4 Iúil 2017, dúradh le Sean gur tarraingíodh siar an cealú agus gur dheimhnigh an soláthraí teileamaitice ar deireadh nach bhféadfaí brath ar an léamh luais a taifeadadh. Rinne Sean gearán leis an Ombudsman gur cuireadh an cealú in iúl go héagórach dó, bunaithe ar shonraí nach bhféadfaí brath orthu, agus gur chruthaigh sé sin strus míchuí dó féin agus dá mhac.

Mar fhreagra air sin, dúirt an chuideachta leis an Ombudsman go raibh brón uirthi cloisteáil faoin ngearán sin agus go raibh aiféala uirthi faoin anró a chruthaigh an cás. Thairg an chuideachta cúiteamh €300 mar chomhartha seirbhíse do chustaiméirí do Sean agus Gerry, anuas ar admháil go raibh siad fós faoi árachas léi.

Dúirt an chuideachta freisin, mar gheall ar an gcás sonrach seo, gur athraíodh an soláthraí teileamaitice.

Ach toisc gur tharla an fógra cealaithe agus an comhfhreagras ar fad ina dhiaidh sin idir Sean agus an t-idirghabhálaí, ní an chuideachta féin, dhiúltaigh sí glacadh le haon fhreagracht as na gníomhartha nó easnaimh a chruthaigh an t-anró agus strus.

Níor ghlac an tOmbudsman leis sin. Chinn sé, cé gur chuir an chuideachta bainistíocht agus riaradh an pholasaí amach ar conradh leis an idirghabhálaí, go raibh sí freagrach fós as a chinntiú go raibh na socruithe gnó ar fad a rinne sí ag cloí leis an dea-chleachtas, ionas nach mbeadh caighdeán sheirbhís na sealbhóirí polasaí easnamhach. Mar gur aontaigh an chuideachta go bhféadfadh an t-idirghabhálaí roinnt gníomhartha a dhéanamh ar a son, fógraí cealaithe a eisiúint ina measc, chinn an tOmbudsman gur seoladh an fógra ar son na cuideachta, agus dá bhrí sin go raibh sí freagrach as.

Chuir an tOmbudsman a dhíomá in iúl nár soiléiríodh do Sean ná Gerry riamh go raibh an cumhdach leis an gcuideachta agus ní leis an idirghabhálaí.

Bhí an tOmbudsman den tuairim gur cheart don idirghabhálaí anailís mhionsonraithe ar an imeacht luais a iarraidh ar an soláthraí teileamaitice sular eisigh sé an fógra faoin bpolasaí a chur ar ceal. Ní dhearnadh sin ach tar éis gearán a fháil ó Sean i ndiaidh dó an fógra a fháil, rud a léirigh nár cloíodh leis an dea-chleachtas.

Ag cur na cúinsí ar fad san áireamh, sheas an tOmbudsman leis an ngearán agus d'ordaigh sé don chuideachta €1,500 a íoc le Sean mar chúiteamh as an anró a cruthaíodh. Tharraing an tOmbudsman aird freisin ar a imní go bhféadfadh gur cuireadh polasaithe ar ceal ar thiománaithe eile de bharr sonraí teileamaitice nach bhféadfaí brath orthu, agus dá bhrí sin, thug sé an cinneadh ar aird do Bhanc Ceannais na hÉireann d'aon ghníomh a mheasann sé a bheith riachtanach.

Árachas

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2019 - 0147

Árachais cairr curtha ar cheall mar nár nochtadh timpiste

Sula raibh mótarárachas Trish le dul in éag an 8 Meán Fómhair 2017, chuaigh sí i dteagmháil le soláthraí árachais nua agus ghlac sí le luachan chun tús a chur lena polasaí árachas nua ar an dáta a ndeachaigh an polasaí roimhe sin in éag. Rinne sí íocaíocht an 22 Lúnasa 2017.

Bhí timpiste nach raibh baint ag aon fheithicil eile léi ag Trish ansin an 7 Meán Fómhair 2017 ina ndearnadh roinnt damáiste dá feithicil. Toisc go raibh sí fós faoi árachas ag an seanpholasaí, chláraigh sí éileamh leis an árachóir sin. Socraíodh an t-éileamh agus íocadh é an 3 Samhain 2017. Chuaigh sí i dteagmháil lena soláthraí nua an 22 Samhain 2017 chun an t-éileamh a chur in iúl dó.

Ag an bpointe sin, chuir a soláthraí nua a hárachas ar neamhní ón tús agus dúirt sé léi go raibh deich lá aici árachóir eile a aimsiú. Dúirt Trish nár soiléiríodh ar an nglaoch sin ná ar ghlaoch ar bith ina dhiaidh sin lena hárachóir nua cén fáth a raibh a polasaí le cur ar neamhní, gur caitheadh léi ar nós 'go ndearna sí coir' agus gur chreid sí nach raibh an cur ar neamhní ceart. Mhínigh Trish ina dhiaidh sin gur cheap sí go raibh an t-éileamh 'cosanta' faoin bpolasaí a bhíodh aici.

Dúirt an soláthraí nach dtabharfadh sé an luachan don pholasaí árachais ar ghlac sí léi dá mbeadh a fhios aige faoin timpiste agus go raibh an ceart aige an polasaí a chur ar neamhní ar an mbonn sin. Cé gur admhaigh sé go raibh sí cheal éileamh nuair a d'aontaigh sí an polasaí, dúirt sé toisc go raibh timpiste aici an lá sular thosaigh a polasaí nua nach raibh sí cheal éileamh nuair a thosaigh an polasaí nua.

Cé gur dhiúltaigh an soláthraí don mhaíomh gur caitheadh le Trish ar nós 'go ndearna sí coir', thairg sé nóta a chur leis an gcealú ag raibh go ndearna dá toil féin é agus thairg sé €300, ag glacadh leis nach raibh sé i gcumarsáid léi mar ba cheart.

Ina gearán leis an Ombudsman, d'iarr Trish go ngabhfadh an soláthraí leithscéal as an drochsheirbhís dar léi a fuair sí, a stair tiomána roimhe sin a chur ar ais agus cúiteamh €3,500 a íoc chun an costas airgeadais a bhain le polasaí nua árachais a fháil a ghlanadh.

Chinn an tOmbudsman go raibh an soláthraí i dteideal polasaí Trish a chur ar neamhní toisc gur cheangail sí í féin ar conradh ar bhonn tréimhse áirithe gan timpiste ná éileamh. Cé gur thug sí an t-eolas ceart nuair a socraíodh an luachan, theip uirthi timpiste a nochtadh a d'athraigh an t-eolas sin go dtí deich seachtaine i ndiaidh thús an pholasaí. D'ainneoin gur chreid sí go raibh an t-éileamh 'cosanta', bhí sé den tuairim gur cheart do Trish dul i dteagmháil láithreach leis an soláthraí, chun insint dó faoin timpiste agus seiceáil an raibh a tuiscint cruinn.

Dá bhrí sin, bhí an soláthraí i dteideal an polasaí a chur ar neamhní de bharr neamhnochtadh timpiste, agus níor sheas an tOmbudsman leis an gcuid sin den ghearán.

Ghlac an tOmbudsman leis nár phléigh an soláthraí leis na ceisteanna a tharraing Trish anuas agus go raibh an tseirbhís do chustaiméirí i roinnt de na glaonna sin ar droch-chaighdeán agus gur chuir sé sin lena strus. Mar sin féin, bhí sé den tuairim gur leigheas iomchuí a bhí i dtairiscint an tsoláthraí go dtabharfaí cúiteamh €300 agus níor sheas sé leis an ngearán.

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2019 - 0108

Diúltú d'éileamh faoi pholasaí cosanta ioncaim

Bhí Brendan ag obair lena fhostóir ó 1998 i leith. Mar chuid dá fhostaíocht, chuir a fhostóir Plean Cosanta Ioncaim ar fáil. D'íoc an fostóir préimheanna an phlean leis an soláthraí, a ghníomhaigh mar fhrithgheallaí.

In 2007, rinne Brendan éileamh faoin bplean, agus d'íoc an soláthraí é sin ar feadh cúpla bliain. Dar le Brendan, bhíodh an soláthraí i dteagmháil leis go díreach go minic faoina chás agus faoina íocaíochtaí, ar an nguthán, trí ríomhphost nó trí chuairt a thabhairt ar a theach.

An 20 Samhain 2012, dúirt an soláthraí le fostóir Brendan gur mheas sé go raibh Brendan in ann dul ag obair anois agus go gcuirfí deireadh lena íocaíochtaí. Dhéanfaí íocaíocht amháin eile chun Brendan a chlúdach go dtí an 19 Feabhra 2013 agus má theastaigh ó Brendan achomharc a dhéanamh in aghaidh an chinnidh sin, bhí aige go dtí an dáta sin.

Níor tugadh an t-eolas sin do Brendan. Cúpla mí ina dhiaidh sin fuair sé amach faoin gcinneadh agus go bhféadfadh sé achomharc a dhéanamh, agus scríobh sé chuig an soláthraí i mí Iúil agus i mí Lúnasa 2013. Mhol an soláthraí do Brendan labhairt leis an bhfostóir.

Chuir a fhostóir tús arís leis na híocaíochtaí a bhíodh á ndéanamh ag an soláthraí toisc gur bhraith sé 'go ndearnadh éagóir' ar Brendan, ach stop na híocaíochtaí sin in 2014. Faoin am sin, ní dhéanfadh an soláthraí achomharc a bhreithniú, mar gheall ar an achar ama a bhí thart. Rinne Brendan gearán leis an Ombudsman ar an mbonn nár chuir an soláthraí in iúl go ceart gur chinn sé an sochar a chríochnú ná a raibh ag teastáil d'achomharc.

Dúirt an soláthraí gur chomhlíon sé a chuid oibleagáidí ar fad. Cé go ndeachaigh sé i dteagmháil go díreach le Brendan cúpla babhta chun a éileamh a phlé idir 2007 agus 2012, b'éigean aon chumarsáid faoi chinntí faoi éileamh, a dúirt sé, a chur in iúl d'úinéirí an phlean. Ba é sin fostóir Brendan. Dúirt an soláthraí freisin go raibh a fhios aige gurbh é an cleachtas reatha faoi fhorálacha an Bhainc Ceannais go scríobhfaí chuig éilitheoirí freisin maidir le haon chinntí ar éileamh.

Ach ní raibh sé sin i bhfeidhm nuair a rinneadh an cinneadh faoi Brendan in 2012.

Chuir Brendan in aghaidh mhaíomh an tsoláthraí. Go háirithe, dúirt sé go raibh forálacha an Bhainc Ceannais dár thagair an soláthraí i bhfeidhm ó 2012 i leith agus go raibh cód cosúil leis i bhfeidhm ó 2006, agus mar sin go raibh sé i bhfeidhm ag an am.

Mar fhreagra air sin, dúirt an soláthraí gur ghlac sé leis gurbh ionann 'an t-éilitheoir' faoi na forálacha agus an t-aonán a d'íoc na préimheanna, is é sin an fostóir. Shoiléirigh an Banc Ceannais tuiscint an tsoláthraí in 2015 agus ó shin i leith scríobhann an soláthraí chuig an té a mbeidh tionchar air freisin.

Ina chinneadh, dúirt an tOmbudsman, toisc go raibh an soláthraí i dteagmháil dhíreach le Brendan cúpla babhta, go raibh sé réasúnta go gceapfadh Brendan agus a fhostóir go rachadh an soláthraí i dteagmháil le Brendan é féin ar an gceist seo. Fiú mura mbeadh sin amhlaidh, níor tugadh aon treoir don fhostóir an t-eolas a chur ar aghaidh. Chomh maith leis sin, chreid an tOmbudsman gur cheart don soláthraí forálacha an Bhainc Ceannais a shoiléiriú i bhfad roimh 2015. Ní raibh sé réasúnta go mbeadh Brendan thíos leis mar gheall ar easpa tuisceana an tsoláthraí.

Dúirt an tOmbudsman go raibh cliseadh ollmhór cumarsáide idir an soláthraí agus Brendan faoi chinneadh an éilimh agus an próiseas achomhairc agus sheas sé leis an ngearán. D'ordaigh sé don soláthraí íocaíochtaí sochair Brendan a thabhairt ar ais ón uair a íocadh go deireanach é ar an mbealach is éifeachtaí ó thaobh cánach de agus cúiteamh €10,000 a íoc. Tá an soláthraí fós i dteideal incháilitheacht Brendan a mheasúnú don sochar agus, má chinneann sé nach bhfuil sé incháilithe amach anseo, beidh air an cinneadh sin agus an próiseas achomhairc a chur in iúl do Brendan go díreach agus go cuí.

Árachas

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2019 - 0332

Diúltú d'éileamh árachais le haghaidh damáiste a rinne píopaí a phléasc i dteach saoire

I mí na Bealtaine 2011, thóg Stephen polasaí árachais amach ar a theach saoire, polasaí a d'athnuaigh sé gach bliain. I mí na Nollag 2017, d'fhág deirfiúr Stephen an príomhlíonra uisce ar siúl sa teach agus an teas lárnach ar shocrú amaithe. I mí an Mhárta 2018, reoigh an t-uisce na píopaí, agus phléasc píopa dá bharr a chruthaigh tuile sa teach. Rinne sé éileamh ar an bpolasaí árachais.

I mí Iúil 2018, scríobh a sholáthraí árachais chuige le rá leis nach gclúdódh sé na caillteanais a d'eascair as an tuile, ar an mbonn nár cloíodh lena choinníollacha polasaí. Go háirithe, mhaígh an soláthraí má bhí an teach folamh ar feadh níos mó ná 48 uair an chloig, go gcaithfí an soláthar uisce a mhúchadh nó go gcaithfeadh go mbeadh 'córas teasa lárnaigh a rialaítear le teochtmhéadar a d'fhéadfadh teocht sheasta cúig chéim Celsius a choinneáil' sa teach. Dá mbeadh córas mar sin sa teach saoire, a mhaígh an soláthraí, ní reodh an t-uisce sna píopaí.

Bhí fadhb ag Stephen leis an gcaoi ar chuir an soláthraí an polasaí sin i bhfeidhm. Cé gur admhaigh sé nach raibh teirmeastat inmheánach sa teach, mhaígh Stephen go raibh teochtmhéadar ar an gcoire sa teach, agus gur féidir é a úsáid chun a chinntiú nach dtiteann an teocht faoi bhun cúig chéim Celsius. Dúirt deirfiúr Stephen gur shocraigh sí teocht an choire ag idir '50 agus stop', arbh ionann é agus teocht ocht gcéim Celsius taobh istigh dar le Stephen. Ba leor sin, a d'áitigh Stephen.

Dúirt Stephen freisin má bhí teochtmhéadar inmheánach ag teastáil, gur cheart é sin a lua go sonrach i gcáipéis an pholasaí. Toisc nach ndearnadh é sin, mhídhíol an soláthraí an polasaí.

Rinne Stephen gearán leis an Ombudsman ar an mbonn gur dhiúltaigh an soláthraí go mícheart glacadh leis an éileamh agus gur mhídhíol an soláthraí an táirge.

Dúirt an soláthraí go raibh a pholasaí soiléir. Shainmhínigh an soláthraí 'córas teasa a rialaítear le teochtmhéadar' mar cheann atá in ann 'rialú a dhéanamh ar an teocht chomhthimpeallach' i dteach. Ní dhearna an córas teasa sa teach a phléigh Stephen ach teocht an uisce sa teach a rialú, mar sin níor chomhlíon sé an riachtanas. Dheimhnigh admháil dheirfiúr Stephen gur fhág sí an teas ar an socrú amaithe é sin. Bheadh córas teasa a rialaítear le teochtmhéadar tar éis teacht ar siúl go huathoibríoch nuair a thit an teocht faoi bhun teocht áirithe, ní nuair a bhí an t-amadóir ar siúl. Dúirt an soláthraí gur léirigh an chaoi ar reoigh na píopaí go gcaithfidh sé gur thit an teocht faoi bhun cúig chéim Celsius.

Dhiúltaigh an soláthraí freisin gur mhídhíol sé an polasaí. Dúirt sé gur soiléiríodh an polasaí gach uair a d'athnuaigh Stephen an clúdach. Chuir sé glaoch gutháin ó mhí Aibreáin 2018 ar fáil inar léirigh Stephen go raibh a fhios aige faoin bpolasaí.

I ndiaidh an chinnidh tosaigh, dúirt Stephen gur féidir le píopaí reo ag gnáth-theocht an tseomra má athraíonn an teocht go tobann. Dúirt an tOmbudsman nár sholáthair Stephen aon fhianaise chun tacú leis sin. Níor athraigh sé an fíoras ach an oiread nár chloígh sé le polasaí an árachóra mar nach raibh an córas teasa ceart aige.

Ghlac an tOmbudsman leis, i ndiaidh breathnú ar ghrianghraif de chóras teasa lárnaigh Stephen, gur rialaigh sé teocht an uisce amháin agus ní teocht chomhthimpeallach an tí. Ghlac an tOmbudsman leis freisin go gcaithfidh sé gur thit an teocht chomhthimpeallach faoi bhun chúig chéim Celsius toisc gur reoigh na píopaí. Chinn an tOmbudsman freisin gur cuireadh an polasaí a bhí i gceist in iúl go soiléir do Stephen agus gur dheimhnigh an glaoch gutháin go raibh a fhios aige go raibh an polasaí sin ann. Dá bhrí sin, níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

Árachas

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2019 - 0011

Diúltú d'éileamh árachais agus polasaí árachais tí a chur ar neamhní mar gheall ar neamh-nochtadh

I mí Mheán Fómhair 2013, thóg Paul polasaí árachais tí amach le soláthraí árachais ar an áit a mbíodh sé ina chónaí, toisc go raibh sé á ligean ar cíos do thionóntaí ó mhí na Samhna 2012 agus é féin thar lear. Rinneadh athnuachan ar an bpolasaí i mí Mheán Fómhair 2014.

In 2014, shocraigh Paul gur theastaigh uaidh filleadh ar Éirinn ar chúinsí sláinte agus cur faoi ina sheanteach. I mí Eanáir 2014, sheirbheáil sé fógra foirceannta ar na tionóntaí. Dhiúltaigh siad an teach a fhágáil. Ina dhiaidh sin, i mí an Mhárta 2014, rinne sé iarratas leis an mBord um Thionóntachtaí Cónaithe Príobháideacha chun léas a thionóntaí a fhoirceannadh. D'éirigh lena iarratas, ach fós níor fhág na tionóntaí. Ar deireadh, cuireadh amach as an teach iad i mí an Mhárta 2015 le cúnamh an tSirriam Contae.

Nuair a d'fhill Paul ar an teach, i ndiaidh dhíbirt na dtionóntaí, chonaic sé go ndearna siad damáiste mhailíseach leis, agus nach bhféadfaí cónaí sa teach dá bharr. Rinne sé éileamh leis an soláthraí chun costais an damáiste a chlúdach, €34,227.68.

Dhiúltaigh an soláthraí d'éileamh Paul. Dúirt sé nár nocht Paul an t-aighneas leanúnach leis na tionóntaí ná an fógra foirceannta nuair a d'athnuaigh sé a pholasaí i mí Mheán Fómhair 2014. Mhaígh an soláthraí nár nocht Paul dá bhrí sin fíoras ábhartha faoi riosca dá theach, agus chuir an soláthraí a pholasaí árachais tí ar ceal.

Dúirt Paul nár choinnigh sé eolas siar ón gcuideachta toisc go raibh an teach 'i ndea-chaoi' nuair a thug sé a chuairt dheireanach ar an teach roimh an athnuachan, i mí Iúil 2014. Rinne Paul gearán leis an Ombudsman, ag rá gur dhiúltaigh an soláthraí go héagórach dá éileamh agus gur chuir sé a pholasaí árachais tí ar ceal go héagórach freisin. D'iarr Paul go n-íocfadh an chuideachta an t-éileamh iomlán, anuas ar chúiteamh.

Shainaithin an soláthraí an fhoráil ina théarmaí agus coinníollacha a thacaigh leis an gcinneadh diúltú d'éileamh Paul. Dúradh san fhoráil nach ndéanfaí íocaíochtaí ach amháin má insíonn custaiméirí 'na fíorais nó athruithe ábhartha ar fad a théann i bhfeidhm ar an riosca ó cuireadh tús leis an bpolasaí nó ón dáta athnuachana is deireanaí'. Dúirt sé nár nocht Paul an t-athrú ábhartha, is é sin go bhfuair na tionóntaí fógra foirceannta, nuair a d'athnuaigh sé a pholasaí. Dúirt sé go raibh sé sin ríthábhachtach dá mheasúnú riosca agus nach mbeadh polasaí Paul athnuaite aige dá mbeadh a fhios aige faoi.

Ina chinneadh, dúirt an tOmbudsman go raibh sé réasúnta a bheith ag súil le tionóntaí a chur amach as teach nuair a bhí teach ar cíos. Má bhraith an soláthraí gur riosca ábhartha a bhí i gceist le tionóntaí a chur amach as an teach nó cúinsí lena mbaineann ar ghá a nochtach, ba cheart dó é sin a rá go sonrach san fhoirm thogra nó i dtéarmaí agus coinníollacha an pholasaí. Dá ndéanfaí sin, thabharfaí an deis do Paul an t-eolas a nochtadh nó clúdach árachais a iarraidh ar sholáthraí eile.

Dúirt an tOmbudsman nach raibh aon fhianaise ann gur chreid Paul gur athraigh an riosca a bhain lena theach ná go ndéanfadh na tionóntaí damáiste mailíseach don teach nuair a d'athnuaigh sé an polasaí.

Sheas an tOmbudsman leis an ngearán agus d'ordaigh sé don soláthraí an polasaí a chur i bhfeidhm arís, an t-éileamh a bhreithniú mar ghnáthghnó agus €7,500 a íoc anuas air sin mar chúiteamh as an míchaoithiúlacht.

Árachas

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2019 – 0160

Diúltú d'éileamh faoi pholasaí árachais peataí

I mí Eanáir 2017, thóg John agus Lucy polasaí árachais amach le soláthraí dá bpeata madra, i ndiaidh don árachóir a bhíodh acu stopadh leis an árachas peataí. Ó thús an pholasaí, thuig an lánúin agus an soláthraí go raibh an iomarca meáchain ar an madra.

I ndiaidh thús an pholasaí, d'éirigh an madra bacach ina lapa clé. Chonaic tréidlia é i mí Aibreáin 2017. Rinne an lánúin éileamh leis an soláthraí chun costas na cóireála a chlúdach, a chosain os cionn €700. Dhiúltaigh an soláthraí don éileamh, ag rá nach 'gclúdódh sé aon riocht a bhain le peata a bheith róthrom'. Sonraíodh é sin i dtéarmaí agus coinníollacha an pholasaí, a shínigh John agus Lucy.

Chreid an lánúin gur dhiúltaigh an soláthraí dá n-éileamh go míchuí, toisc go raibh an soláthraí ar an eolas faoi mheáchan an mhadra ó thús an pholasaí agus, dar leo, nár eascair an fhadhb as meáchan an mhadra. Dá réir sin, rinne siad gearán leis an Ombudsman ar an mbonn sin.

Shainaithin an soláthraí an fhoráil ina théarmaí agus coinníollacha a thacaigh leis an gcinneadh diúltú d'éileamh John agus Lucy. Dúradh san fhoráil:

"Nithe nach n-íocfaimid astu: Costais as cóireáil riochtaí a eascraíonn as do pheata a bheith róthrom, seachas meáchan a chuirtear suas mar gheall ar thinneas diagnóisithe."

Dúradh i litir ón soláthraí chuig an lánúin go raibh baint idir murtall agus fadhbanna alt 'ar nós an ceann in bhur n-éileamh', agus dá bhrí sin go raibh air diúltú dá n-éileamh.

Ach i rith imscrúdú an Ombudsman, chuir John agus Lucy litir óna dtréidlia ar fáil. Dúradh sa litir cé gur cinnte go raibh riocht an mhadra níos measa mar gheall ar mheáchan an mhadra, níorbh é an meáchan an bhunchúis leis an riocht.

Ina chinneadh, rinne an tOmbudsman dhá chuid den ghearán: an raibh an soláthraí i dteideal diúltú d'éileamh mar go raibh an madra róthrom agus, má bhí, ar bunaíodh gur eascair comharthaí sóirt an mhadra ó mheáchan an mhadra.

Maidir leis an gcéad chuid, sonraíodh go soiléir i dtéarmaí agus coinníollacha an tsoláthraí go raibh sé i dteideal diúltú do chlúdach mar gheall ar mheáchain an mhadra. Mheas an tOmbudsman nárbh ábhartha maíomh John agus Lucy go raibh a fhios ag an soláthraí faoi mheáchan an mhadra ón tús, toisc nach raibh aon tionchar aige sin ar fhoclaíocht na forála.

Maidir leis an dara cuid, bhí tuairim ghairmiúil sa litir ó thréidlia John agus Lucy a dúirt nárbh é an murtall an bhunchúis leis an madra a bheith bacach. Níor sholáthair an soláthraí aon fhianaise ar a mhalairt.

Dúradh i dtéarmaí agus coinníollacha an tsoláthraí nach n-íocfadh sé as costas cóireála 'ag eascairt' as peata a bheith róthrom, ach ina litir chuig John agus Lucy, dúirt an soláthraí nach n-íocfadh sé as cóireáil do riocht 'a bhaineann' le madra a bheith róthrom. Ina chinneadh, dúirt an tOmbudsman go raibh sé 'do-ghlactha' don soláthraí an frása 'ag eascairt' ina pholasaí a athrú go dtí 'a bhaineann' sa chomhfhreagras ar mhaithe leis féin.

Toisc nach bhféadfadh an soláthraí a chruthú gur eascair riochtaí an mhadra as meáchan an mhadra, sheas an tOmbudsman leis an ngearán. D'ordaigh sé don soláthraí an t-éileamh a íoc anuas ar €300 mar chúiteamh as an míchaoithiúlacht a cruthaíodh.

Árachas

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2019 - 0142

Diúltú d'éileamh faoi árachas taistil

Thóg Rachel agus a páirtí polasaí árachais taistil amach le soláthraí taistil i mí na Samhna 2017 le haghaidh turais a bhí le tarlú i mí Feabhra 2018. Ar an drochuair, d'éirigh Rachel tinn le hionfhabhtú sa chonair riospráide cúpla lá sula raibh siad le fágáil ar an turas. De bharr mholadh chomhairleoir leighis Rachel, cuireadh an turas ar ceal.

Ghlaoigh páirtí Rachel, Michael, ar líne éileamh an tsoláthraí chun éileamh a dhéanamh ar a bpolasaí. Bhí Michael ar an nguthán ar feadh 45 nóiméad ar uimhir ardráta a cheap sé ag míniú an cháis, sular seoladh foirm éilimh bhán chuige ar ríomhphost, a bhí le comhlánú an dáta céanna sin. Chuir an lánúin an fhoirm éilimh isteach ach dhiúltaigh an soláthraí don éileamh, ar an mbonn nár nocht Rachel go raibh plúchadh uirthi ar feadh cúpla bliain sular tosaíodh an polasaí.

Cé gur ghlac Rachel agus Michael leis gur cheart dóibh a nochtadh go raibh plúchadh ar Rachel, mhaígh siad nár chúis sách mór é sin diúltú don pholasaí, toisc nach raibh aon bhaint ag an bplúchadh leis an ionfhabhtú sa chonair riospráide a fuair sí. Rinne an lánúin gearán leis an Ombudsman ar an mbonn gur dhiúltaigh an soláthraí go héagórach don éileamh. D'easaontaigh siad freisin le costas an ghlaoigh gutháin, os cionn £10 GBP, a bhí ann dar leo 'ar mhaithe le hioncam a mhéadú don soláthraí agus sin amháin' toisc go raibh foirm éilimh le líonadh isteach i ndiaidh an ghlaoigh ar aon chuma.

Dúirt an soláthraí go raibh an glaoch a rinne Michael níos faide, mar go raibh fostaí nua nach raibh an taithí chéanna acu i mbun an ghlaoigh. Cé gur dhearbhaigh sé gur gearradh ráta áitiúil in áit ardráta ar an nglaoch, thairg sé costas an ghlaoigh a aisíoc mar chomhartha dea-thola.

Ach mhaígh sé freisin go raibh an ceart aige diúltú d'éileamh Rachel. De réir théarmaí agus coinníollacha an tsoláthraí, dúradh nach gclúdófaí éilimh dá n-eascróidís go díreach nó go hindíreach as riocht leighis reatha, riocht riospráide ina measc. Dúirt an soláthraí gur chuir an lánúin tic sa bhosca a dheimhnigh gur léigh siad na téarmaí agus coinníollacha sin. Ní raibh a fhios ag an soláthraí go raibh plúchadh ar Rachel go dtí go ndearnadh an t-éileamh, rud a chiallaigh, a mhaígh sé, nár tugadh deis dó an riosca a mheasúnú i gceart. D'áitigh an soláthraí go raibh sé i dteideal an conradh a chur ar ceal, agus go raibh a fhios ag Rachel agus Michael cén tionchar a bheadh ag a neamhnochtadh.

Toisc gur thairg an soláthraí costas an ghlaoigh gutháin a aisíoc, ní dhearna an tOmbudsman aon chinneadh faoin gcuid sin den ghearán.

Maidir leis an éileamh a diúltaíodh, dúirt an tOmbudsman go ndeirtear i dtéarmaí agus coinníollacha an pholasaí nach gclúdófar éilimh má eascraíonn siad go díreach nó go hindíreach as riocht leighis reatha, murar comhaontaíodh é roimh ré. D'aontaigh an dá pháirtí nár nochtadh plúchadh Rachel roimh réir, mar sin ba é an cheist ábhartha ar eascair ionfhabhtú Rachel go díreach nó go hindíreach as plúchadh Rachel.

Níor chuir ceachtar páirtí fianaise ar fáil a léirigh gur eascair ionfhabhtú Rachel as plúchadh Rachel. Dá bhrí sin, dúirt an tOmbudsman nár cheart don soláthraí diúltú don éileamh.

Sheas an tOmbudsman go substaintiúil leis an ngearán agus d'ordaigh sé don soláthraí an t-éileamh a íoc.

Árachas

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2019 - 0416

Eolas tugtha faoi shochar fiacla

B'éigean obair fiacla a dhéanamh ar Catherine a bhain le corónach agus droichid. Bhí polasaí árachais sláinte i bhfeidhm aici, a d'íoc a fostóir, a thug clúdach di. Chuir Catherine glaoch ar a soláthraí an 26 Eanáir 2017 chun eolas a fháil faoina gclúdódh an polasaí.

I rith an ghlaoigh sin i mí Eanáir, dúirt ionadaí an tsoláthraí le Catherine go gclúdódh a hárachas costas 70% de dhroichead amháin agus 70% de chostas na gcorónacha, suas go €600 ar a mhéad. Leis an eolas sin, thug Catherine faoin obair fiacla a theastaigh uaithi, a chosain €7,000 san iomlán. Bhí Catherine ag súil go n-íocfadh an soláthraí €3,000 ach nuair a rinne sí a héileamh, níor íoc an soláthraí ach €1,200.

D'fhiosraigh Catherine é sin agus dúradh léi, ón 1 Feabhra 2017, cúig lá i ndiaidh di glaoch a chur faoina clúdach, gur athraigh a polasaí. Anois níor chlúdaigh an soláthraí ach €600 ar a mhéad as costas droichid (mar a dhéantar le corónacha).

Mhaígh Catherine nár cuireadh ar an eolas í faoi na hathruithe a bhí le teacht agus dá mbeadh a fhios aici fúthu go dtabharfadh sí faoin gcóir leighis ar bhealach eile. Tharraing sí aird freisin ar an moill ar láimhseáil agus próiseáil an éilimh agus an ghearáin, toisc gur íocadh a híocaíocht sa chuntas bainc mícheart ar dtús, mar gur úsáid an soláthraí na sonraí bainc míchearta. Ní dhearnadh an íocaíocht go dtí mí Eanáir 2018, cé go ndearna sí an t-éileamh i mí na Samhna 2017.

Thóg an soláthraí dhá mhí chun déileáil lena gearán ina dhiaidh sin, agus mheas Catherine go raibh an tréimhse sin easnamhach. Rinne Catherine gearán leis an Ombudsman, ag rá gur fheidhmigh an soláthraí go míchuí nuair a bhí comhairle á tabhairt faoin clúdach agus gur theip air i bpróiseáil agus láimhseáil a héilimh agus a gearáin.

Dúirt an soláthraí go raibh an chomhairle a cuireadh ar Catherine ceart nuair a pléadh í, toisc nach raibh aon athrú ar an bpolasaí ag an am sin.

Dúirt sé freisin gur thug Catherine le fios go raibh sí chun an obair fiacla a fháil ar aon chuma, mar sin nach mbeadh aon tionchar ag aon chomhairle a thabharfaí ar a cinneadh.

Ghlac an soláthraí leis gur air siúd a bhí an locht faoin earráid íocaíochta, agus dúirt sé gur ghníomhaigh sé go tapa chun an cás a chur ina cheart, agus gur ghlaoigh sé go réamhghníomhach ar Catherine chun a dheimhniú go ndearnadh an íocaíocht. Dúirt sé freisin gur chloígh an chaoi ar láimhseáil sé an gearán leis an gCód Cosanta Tomhaltóirí.

Ina chinneadh, chinn an tOmbudsman gur ghabh an soláthraí a mhíle leithscéal as an íocaíocht mhícheart agus gur láimhseáil sé an gearán laistigh de na tréimhsí a shonraítear sa Chód Cosanta Tomhaltóirí.

Ach chinn sé go raibh sé 'thar a bheith éagórach agus míthreorach' nár dúradh le Catherine go raibh a polasaí ar tí athrú nuair a ghlaoigh sí ar an soláthraí i mí Eanáir. Tharraing an tOmbudsman aird ar an gCód Cosanta Tomhaltóirí, ina ndeirtear go gcaithfidh an t-eolas ar fad a thugtar do chustaiméir a bheith 'soiléir, cruinn, cothrom le dáta agus scríofa i ngnáth-theanga' agus nach féidir leis an soláthraí 'eolas tábhachtach a cheilt, a laghdú ná a dhoiléiriú'. Níor chomhlíon an soláthraí an caighdeán sin. Ina chinneadh tosaigh, léirigh an tOmbudsman go raibh sé i gceist aige a ordú don soláthraí €3,000 a íoc mar chúiteamh le Catherine.

In aighneacht i ndiaidh an chinnidh tosaigh, mhaígh an soláthraí gur tógadh an fhoráil ón gCód Cosanta Tomhaltóirí a luaigh an tOmbudsman as comhthéacs, agus thug sé le fios go léiríonn an frása 'scríobha i ngnáth-theanga' nach mbaineann sé ach le heolas scríofa. D'easaontaigh sé freisin leis an leibhéal cúitimh a beartaíodh. Dúirt an tOmbudsman go raibh sé 'thar a bheith mí-ionraic' go raibh an soláthraí ag maíomh nach raibh an fhoráil sa Chód Cosanta Tomhaltóirí i bhfeidhm ach ar chumarsáid scríofa, a thug le fios mar sin nach gá do chumarsáid eile a bheith soiléir ná cruinn. Dúirt sé gur léir go bhfuil an Cód i bhfeidhm ar gach eolas a thugtar. Sheas sé leis an ngearán agus d'ordaigh sé don soláthraí €3,000 a íoc mar chúiteamh.

Bíonn an OSAP ag plé go rialta le gearáin nasctha ina bhfuil níos mó ná soláthraí amháin páirteach sa chás a bhfuil aighneas faoi. Rinne Sarah an dá ghearán seo leis an OSAP; rinne sí gearán amháin in aghaidh an bhróicéara a dhíol an polasaí árachais léi agus an gearán eile in aghaidh na cuideachta árachais a d'fhrithgheall an polasaí.

Árachas

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Polasaí árachais tí saoire a dhíol bróicéir

Tagairt an Chinnidh: 2019-0075

In 2007, fuair Sarah iasacht morgáiste tríd an mbróicéir a ndearnadh an gearán ina aghaidh, chun a chur ar a cumas teach a thógáil. Cheannaigh sí polasaí árachais tógála tríd an mbróicéir freisin chun go bhfeadfaí an teach a thógáil.

Sula raibh an polasaí tógála le hathnuachan i mí na Samhna 2009, chuaigh Sarah i dteagmháil leis an mbróicéir chun a rá leis nár theastaigh an polasaí tógála níos mó. Dúirt sí leis an mbróicéir go raibh an obair thógála críochnaithe, mar a dheimhnigh teastais óna hinnealtóir agus óna banc. Dúirt sí leis an mbróicéir freisin go raibh sí ina cónaí sa teach ar na laethanta nach raibh sí ag obair. Mhol an bróicéir do Sarah polasaí árachais tí saoire a fháil. D'aontaigh Sarah leis sin agus d'iarr sí clúdach breise timpiste freisin. Chuir an bróicéir an fhoirm thogra ar aghaidh. Sheiceáil Sarah é agus dheimhnigh sí go raibh an clúdach timpiste san áireamh agus shínigh sí an fhoirm.

I mí na Bealtaine 2010, bhris buirgléirí isteach i dteach Sarah agus ghoid siad an coire uisce copair agus na píopaí copair ar fad sa teach. Rinneadh damáiste fairsing uisce don teach dá bharr. Thuairiscigh Sarah an eachtra do fhrithgheallaí an pholasaí chun éileamh a dhéanamh.

An 14 Meitheamh 2010, fuair Sarah litir ón gcuideachta árachais ag rá gur diúltaíodh dá héileamh agus go raibh a polasaí le cur ar neamhní ón tús de bharr nár nochtadh fíoras ábhartha. Dúirt an chuideachta árachais gur chuir sí árachas ar fáil don teach ar an mbonn go raibh an tógáil críochnaithe, ach go raibh sí anois den tuairim nach raibh.

Rinne Sarah gearán leis an mbróicéir faoin gcinneadh sin, ag rá gur mhol sé an polasaí di nuair nár cheart dó.

An 21 Meitheamh 2010, dúirt an bróicéir le Sarah ar ríomhphost go raibh a polasaí árachais le hathrú go polasaí 'tine tógála amháin', ach go ngearrfaí an phréimh chéanna leis an bpolasaí a bhíodh aici. Dúirt Sarah nár thoiligh sí don bhróicéir sin a dhéanamh. Ó shin i leith, ní raibh Sarah in ann clúdach a fháil don teach ná an damáiste a rinneadh a dheisiú.

Rinne Sarah gearán leis an Ombudsman, ag rá gur dhíol an bróicéir polasaí árachais míchuí léi go héagórach agus ansin gur shocraigh sé polasaí nua 'tine amháin' lena hairgead gan toiliú uaithi.

Dúirt an bróicéir nach raibh aon chúis aige a cheapadh nach raibh an teach críochnaithe ón eolas a thug Sarah dó. Cé gur críochnaíodh struchtúr an tí faoi mhí na Samhna 2009, fós ní raibh cistin ann. Dá bhrí sin, dar leis an mbróicéir, bhí an teach fós á thógáil. Nuair a cuireadh an polasaí ar neamhní, mhaígh an bróicéir nach raibh an dara rogha aige ach polasaí nua a shocrú, de bharr cheanglais an iasachtóra morgáiste.

Ina chinneadh, dúirt an tOmbudsman gur léir go raibh tuiscint dhifriúil ag Sarah agus an bróicéir ar 'críochnaithe' maidir le tógáil tí, agus go raibh an péire acu suibiachtúil. Bhí sé réasúnta a bheith ag súil go mbeadh an bróicéir níos soiléire ina chumarsáid le Sarah faoin méid a theastaigh uaidh i dtéarmaí clúdach árachais. Ba cheart dó a rá go sonrach céard a theastaigh le go measfaí go raibh an teach críochnaithe sular thairg sé an polasaí árachais.

Dúirt an tOmbudsman freisin nár ghníomhaigh an bróicéir i gceart nuair a shocraigh sé clúdach malartach gan dul i gcomhairle le Sarah ar dtús. Sheas an tOmbudsman leis an ngearán agus d'ordaigh sé don bhróicéir €8,000 a íoc le Sarah mar chúiteamh agus cabhrú le haon taifead ar an bpolasaí cealaithe as neamhnochtadh a cheartú.

Árachas

Ba cheart an achoimre seo a léamh i gcomhar le tagairt chinnidh 2019-0075 ar leathanach 36.

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2019-0076

Éileamh árachais tí saoire diúltaithe agus polasaí curtha ar neamhní mar gheall ar neamh-nochtadh

In 2007, fuair Sarah iasacht morgáiste ó bhróicéir chun a chur ar a cumas teach a thógáil. D'áirigh sé sin polasaí tógála freisin chun go bhfeadfaí an teach a thógáil.

I mí na Samhna 2009, chuaigh Sarah i dteagmháil leis an mbróicéir chun a rá leis nár theastaigh an polasaí tógála níos mó. Bhí an obair thógála críochnaithe. Deimhníodh é sin le teastais óna hinnealtóir agus óna banc, agus bhí sí ina cónaí sa teach ar na laethanta nach raibh sí ag obair. Dhíol an bróicéir polasaí árachais nua le Sarah, a sholáthair an chuideachta árachais a ndearnadh an gearán seo ina haghaidh.

I mí na Bealtaine 2010, bhris buirgléirí isteach i dteach Sarah agus ghoid siad an coire uisce copair agus na píopaí copair ar fad sa teach.

Thuairiscigh Sarah an eachtra don chuideachta árachais chun éileamh a dhéanamh.

I rith mheasúnú an cháis, fuair an chuideachta árachais amach nach raibh cistin an tí críochnaithe go hiomlán, agus go raibh gnéithe eile den teach fós ag an gcéim 'fabhtanna', an pointe ag a mbíonn lochtanna ón tógáil fós á réiteach. Dá bharr sin chinn sé go raibh an teach fós á thógáil. Dá bhrí sin, an 14 Meitheamh 2010, fuair Sarah litir ón gcuideachta árachais ag rá gur diúltaíodh dá héileamh agus go raibh a polasaí le cur ar neamhní ón tús de bharr nár nochtadh fíoras ábhartha.

Dhiúltaigh Sarah dó sin, ag lua na dteastas ón innealtóir agus ón mbanc ina ndúradh go raibh an teach críochnaithe, chomh maith leis an gcaoi a raibh sí ag úsáid an tí í féin. Rinne sí gearán leis an Ombudsman, ag rá gur chuir an chuideachta árachais an polasaí árachais ar ceal go héagórach agus gur chuir an chuideachta ina leith san éagóir gur cheil sí eolas.

Chuir an chuideachta árachais ina aghaidh sin, ag rá nár cheart teach a shainmhíniú mar go hiomlán tógtha mura bhfuil seomra folctha agus cistin atá ag oibriú go hiomlán ann.

I ndiaidh an teach a scrúdú i rith mheasúnú an éilimh, dúirt an chuideachta árachais gur léir nárbh fhíor sin. Dúirt sí dá mbeadh a fhios aige an chaoi a raibh an teach i ndáiríre, go n-athrófaí a mheas ar an riosca go hiomlán agus go ndiúltódh sí an polasaí a fhrithghealladh.

Ina chinneadh, dúirt an tOmbudsman gur aighneas a bhí anseo bunaithe ar léirmhínithe difriúla ar céard is 'teach críochnaithe' ann. Ó tharla go raibh barúil shoiléir ag an gcuideachta árachais ar a raibh i gceist le críochnaithe i gcás tógáil tí, dúirt sé go samhlódh sé go mbeadh a cuid cumarsáide le Sarah níos soiléire faoi na riachtanais sin. Dúirt sé gur cheart don chuideachta árachais treoir agus soiléire a thabhairt ar an gceist sin.

Bhí sé sin fíor go háirithe, a dúirt an tOmbudsman, de bharr an méid a scríobh Sarah san fhoirm thogra, a thug go leor leideanna faoin teach a bheith 'neamhchríochnaithe' mar a líomhnaíodh. Sa chuid den fhoirm inar iarradh cén uair a tógadh an teach, dúradh '2000-go dáta'. Faoin gceist 'Céard í an phríomhfhoinse teasa don teach?', taifeadadh an freagra 'ní fios'. Bhí sé de cheart ag an gcuideachta árachais níos mó ceisteanna a fhiafraí faoin dá fhreagra sin sular aontaigh sí árachas a thabhairt do riosca an tí. Ach níor fhiafraigh.

Dúirt an tOmbudsman ar deireadh nár cheart an polasaí a chur ar neamhní de bharr neamhnochtadh fíorais ábhartha agus gur cheart go gclúdódh an polasaí an t-éileamh i ndiaidh na gadaíochta. D'ordaigh sé don chuideachta árachais €8,000 a íoc le Sarah mar chúiteamh, anuas ar an éileamh a admháil agus an tsuim socraithe a íoc. D'ordaigh sé freisin go gceartódh an chuideachta árachais aon taifead ar an bpolasaí a chur ar ceal de bharr neamhnochtadh.

Árachas

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2019 - 0308

Custaiméir nár chuir éileamh a rinneadh cheana in iúl

Thóg Colin polasaí árachais tráchtála amach dá veain i mí Mheán Fómhair 2013. Nuair a bhí an polasaí le hathnuachan in 2016, bhí a árachóir tar éis margadh na hÉireann a fhágáil. Dá bharr sin, d'aistrigh Colin a árachas go soláthraí nua an 12 Meán Fómhair 2016. Chuir an soláthraí nua an polasaí ar ceal níos deireanaí ón dáta sin, de bharr 'neamhnochta fíorais ábhartha' dar leis.

Nuair a bhí éileamh tríú páirtí in aghaidh pholasaí árachais Colin á fhiosrú ag an soláthraí i mí an Mhárta 2017, d'fhoghlaim an soláthraí go ndearna Colin dhá éileamh roimhe sin, i mí na Bealtaine agus i mí Iúil 2013, éilimh nár nocht sé don árachóir tosaigh nuair a thóg sé amach a pholasaí tráchtála den chéad uair i mí Mheán Fómhair 2013. De bharr an dá neamhnochtadh sin, chuir an soláthraí polasaí Colin ar ceal ó dháta na hathnuachana.

D'easaontaigh Colin leis an maíomh gur theip air an dá éileamh roimhe sin a nochtadh agus rinne sé gearán leis an Ombudsman, ar an mbonn gur chuir a sholáthraí a pholasaí ar ceal go héagórach.

D'áitigh sé gur tharla an dá eachtra ar a pholasaí cairr phríobháidigh, agus mar sin nár thuig sé go raibh air iad a nochtadh dá pholasaí veain tráchtála. Chomh maith leis sin, dúirt a aturnaetha gur bhraith an soláthraí ar ráiteas fíoras an chéad soláthraí chun polasaí a chur ar ceal. D'áitigh siad nach raibh an soláthraí 'i dteideal polasaí a chur ar neamhní le ráiteas a tugadh d'árachóir difriúil nuair a cuireadh tús le polasaí difriúil'.

D'áitigh an soláthraí go raibh sé sásta gur ghníomhaigh sé de réir théarmaí agus coinníollacha an pholasaí. D'áitigh sé gur ghlac sé leis an bpolasaí ar bhonn an eolais a cuireadh ar fáil dó roimhe sin, ach gur athraigh an t-eolas ó shin.

Chreid an soláthraí go raibh an fhoclaíocht sa chéad ráiteas fíoras 'glan soiléir' maidir lena raibh le nochtadh ag Colin. Dúradh sa ráiteas fíoras sin go raibh ar Colin 'sonraí a thabhairt i dtaobh aon timpiste, éileamh nó caillteanas roimhe sin nó reatha... i gcás gach mótarfheithicle faoina úinéireacht nó a thiomáin sé'. Scríobhadh sa ráiteas sin freisin go bhféadfadh aon eolas bréagach a thabharfaí an t-árachas a dhéanamh neamhbhailí.

Ina chinneadh, ghlac an tOmbudsman leis go raibh an fhoclaíocht sa ráiteas fíoras glan soiléir, rud a chiallaigh gurbh ionann teip Colin a dhá éileamh roimhe sin ar a charr príobháideach a nochtadh agus neamhnochtadh fíorais ábhartha, a thug an ceart don soláthraí a chlúdach a chur ar ceal.

Maidir le héileamh an aturnae nach bhféadfadh an soláthraí brath ar chomhaontú le hárachóir eile, tharraing an tOmbudsman aird ar an bhfógra athnuachana a sheol an soláthraí chuig Colin. Dúradh ansin go raibh na dearbhuithe a shínigh Colin roimhe sin lena chéad árachóir mar bhonn ag an gconradh nua. D'aontaigh Colin leis na téarmaí sin agus d'íoc sé an phréimh athnuachana sula ndearnadh an athnuachan. Dá bharr sin, ghlac an tOmbudsman leis go raibh conradh árachais Colin bunaithe ar an eolas a tugadh don chéad árachóir.

D'iarr aturnaetha Colin go ndéanfaí éisteacht ó bhéal ar an gcás, chun an soláthraí a chroscheistiú faoin gcúis a raibh sé sásta glacadh le Colin ar dtús bunaithe ar an eolas ar tugadh ach nach raibh sé in ann sin a dhéanamh anois. Níor ghlac an tOmbudsman leis go raibh aon ghá le héisteacht ó bhéal toisc go raibh a dhóthain fianaise cháipéise aige chun an cás a chinneadh. Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

Earnáil:

Infheistíocht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2019-0077

Plean pinsin phearsanta a dhíol

I mí Feabhra 2016, bhuail Jim le comhairleoir díolachán ó sholáthraí chun pinsean a shocrú. Toisc gur oibrigh Jim mar chonraitheoir féinfhostaithe, d'iarr sé le haghaidh táirge a d'fheilfeadh d'ioncam a d'athródh ó bhliain go bliain. I ndiaidh an chruinnithe sin, chuir Jim tús le plean pinsin leis an soláthraí i mí an Mhárta 2016. Dúirt sé gurbh é an t-aon táille a cuireadh ar a shúile ná €12.85 in aghaidh na míosa.

Thart ar mhí Iúil/mhí Lúnasa 2016, deir Jim gur iarr sé le haghaidh miondealú ar a phinsean ón soláthraí, ach deir sé go raibh moill ar an bhfreagra. I mí Eanáir 2017 d'iarr sé le haghaidh eolais ar na muirir a gearradh ar a phinsean. Nuair a fuair sé an t-eolas, bhí alltacht air a fheiceáil gur caitheadh 50% dá ranníocaíochtaí ar tháillí.

Nuair a d'fhiafraigh Jim faoi sin, dúradh leis, faoi na téarmaí a comhaontaíodh, nach gcuirfí 50% dá ranníocaíochtaí i bhfeidhm ar a chiste sa chéad dá bhliain den phlean, mar go n-úsáidfí iad chun costais riaracháin a íoc. Thug an soláthraí tréimhse neamhdháilte (NAP) air sin. Fuair Jim amach freisin go raibh na muirir NAP i bhfeidhm ar aon mhéaduithe ar ioncam freisin. Dá bhrí sin bhí sé níos deacra do Jim sábháil nuair a bhí a ioncam níos airde.

Nuair a d'fhoghlaim Jim é sin, stop sé a ranníocaíochtaí láithreach. Dúirt sé dá bhfaigheadh sé an t-eolas a d'iarr sé níos luaithe go mbeadh a ranníocaíochtaí stoptha aige níos luaithe. Toisc nach raibh an t-eolas sin aige, a deir sé, d'fhulaing sé caillteanas airgeadais.

I ngearán Jim leis an Ombudsman, dúirt sé nach raibh míniú an tsoláthraí ar na muirir NAP sách maith. Dúirt sé freisin gur thabhaigh sé caillteanas airgeadais mar gheall ar an moill ar an gcomhfhreagras i mí Iúil/mí Lúnasa. Anuas air sin, dúirt Jim nach raibh an plean a díoladh leis feiliúnach dá chás siúd.

Dhiúltaigh an soláthraí do na héilimh. Mhaígh sé gur chuir sé sonraí mhuirir an phlean go Jim ar ríomhphost roimh a gcruinniú i mí Feabhra agus gur pléadh na muirir ar fad a bhaineann leis an bplean ag an gcruinniú féin sular shínigh sé na comhaontuithe.

Seoladh paca polasaí go Jim ar ríomhphost ansin cúpla lá ina dhiaidh sin, ina raibh miondealú sonrach ar na muirir a bhaineann leis an bplean.

Dúirt an soláthraí nach raibh aon taifead aige ar iarratas ar mhiondealú a fháil i mí Iúil/mí Lúnasa 2016 ná ar aon chomhfhreagras eile go dtí mí Eanáir 2017, nuair a d'iarr Jim le haghaidh eolais ar na muirir a gearradh ar an bpinsean.

Ina chinneadh, dúirt an tOmbudsman nach raibh aon fhianaise ann go raibh moill ar an soláthraí eolas a thabhairt do Jim i mí Iúil/mí Lúnasa 2016, toisc nach raibh aon taifead ar an iarratas.

Dúirt an tOmbudsman freisin, cé go raibh sé doiléir ar mhínigh comhairleoir díolachán an tsoláthraí an cás i gceart, go raibh ar Jim glacadh le roinnt den fhreagracht. Dá mbeadh na cáipéisí ar fad a seoladh chuige scrúdaithe go cúramach aige, bheadh tuiscint níos fearr aige ar na muirir.

Ní raibh an tOmbudsman sásta, áfach, go raibh an plean pinsin a tairgeadh do Jim feiliúnach dá chás. I ráiteas feiliúnachta an tsoláthraí, dúradh go raibh an plean pinsin feiliúnach le haghaidh 'coigilteas rialta fadtéarmach don scor'. Chuir Jim in iúl go soiléir nach raibh ioncam rialta aige agus gur dócha go n-athródh sé suas agus síos ó bhliain go bliain. Mhaígh an soláthraí gur phléigh sé an chaoi a n-oibreodh an plean do dhuine ag a bhfuil ioncam a athraíonn, ach chinn an tOmbudsman nár phléigh siad ach a dtarlódh dá laghdódh ioncam Jim agus nár breithníodh a dtarlódh dá n-ardódh a ioncam.

Chinn an tOmbudsman nach raibh an plean pinsin d'fheidhmeannach a mhol an soláthraí feiliúnach don ghearánach, de bharr nádúr luaineach agus neamhsheasmhach ioncam an ghearánaigh. Sheas sé go substaintiúil leis an ngearán agus d'ordaigh sé don soláthraí na ranníocaíochtaí a aisíoc leis an ngearánach.

Infheistíocht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2019 – 0317

Aighneas faoi luach agus muirir a bhain le polasaí pinsin d'fheidhmeannach

In 1990, thóg Declan amach pinsean d'fheidhmeannach trína fhostóir. Bhí trí chomhpháirt ann: pinsean, clúdach saoil agus clúdach míchumais. Ba é an príomh-chomhfhreagras a bhíodh ag Declan le soláthraí an phinsin a ráiteas bliantúil, ina ndúradh leis, dar le Declan, dá méadódh sé a chuid íocaíochtaí bliain i ndiaidh bliana, go méadódh sé an ciste scoir a gheobhadh sé ar deireadh.

In 2012, d'fhostaigh Declan cuntasóir chun níos mó eolais a fháil faoina phlean pinsin. Fuair an cuntasóir amach nach raibh go leor dá íocaíochtaí bliantúla le deireanaí ag cur lena chiste scoir ar deireadh, ach go raibh siad ag dul chuig an gclúdach saoil agus clúdach míchumais, a bhí ag éirí i bhfad níos daoire bliain i ndiaidh bliana. Bhí sé tagtha ag an bpointe fiú go raibh na muirir don chlúdach saoil agus míchumais níos mó ná na híocaíochtaí a rinne Declan, agus mar sin go raibh an soláthraí ag baint airgid ón gciste pinsin chun íoc astu. Chreid Declan nach raibh sé de cheart ag an soláthraí cistí a bhaint ón gciste pinsin agus iad a dháileadh ar scéimeanna eile gan cead uaidh. Rinne sé gearán freisin nár chuir sé in iúl dó riamh nár leor an tsuim a d'íoc sé chun na pleananna a chlúdach.

Rinne Declan gearán leis an Ombudsman, ag cur i leith an tsoláthraí gur dháil sé a ranníocaíochtaí míosúla go héagórach ar an gclúdach míchumais agus clúdach saoil, gur úsáid sé go héagórach cuid dá chiste pinsin chun íoc as an gclúdach sin agus gur thug sé léiriú bréagach ar an gcaoi ar dháil sé a íocaíochtaí gach bliain. Bhí Declan ag iarraidh go ndáilfí na préimheanna ar fad a aistríodh óna phinsean ar ais sna pleananna, le hinfheistiú caipitil chun an luach a bheadh ag an bpinsean dá n-infheisteofaí na cistí i gceart a léiriú.

Mar fhreagra air sin, dúirt an soláthraí go raibh sé ag riaradh an phlean pinsin de réir na dtéarmaí agus coinníollach a socraíodh in 1990. Dúradh ansin go raibh an t-údarás ag an soláthraí ranníocaíochtaí a dháileadh ar árachas sláinte agus ar chlúdach saoil, chomh maith le cistí a bhaint ón gciste pinsin le haghaidh an dá scéim sin.

Mhaígh sé má bhí aon ábhar imní ag Declan faoin gcaoi ar socraíodh an polasaí, go raibh air iad sin a phlé leis an mbróicéir neamhspleách a shocraigh an plean an chéad lá riamh.

Dúirt an soláthraí gur sheol sé ráitis bhliantúla go Declan. Cé go bhfuil ceanglas dlí ann go mbeadh sonraí faoin gclúdach saoil agus míchumais sna ráitis sin, dar leis an soláthraí, níl aon cheanglas dlí ann a rá cé mhéad a chosnaíonn na sochair sin. Dúirt sé freisin go raibh Declan in ann tairbhe a bhaint as 'clúdach saoil agus míchumais luachmhar ar ardleibhéal' ar feadh na mblianta. Dá ndéanfaí éileamh, d'íocfaí é as an bplean. Dá bhrí sin, dúirt an soláthraí nach bhféadfadh sé iarratas Declan a chomhlíonadh agus na préimheanna a dháileadh ar na scéimeanna eile sa phlean a aisíoc agus a athdháileadh.

Ina chinneadh, dúirt an tOmbudsman gur léirigh an fhianaise a tugadh dó go raibh an soláthraí ag feidhmiú de réir théarmaí an phlean pinsin trí chuid den chiste pinsin a athdháileadh ar na scéimeanna eile agus gur tugadh cáipéisí do Declan nuair a tógadh an plean amach a dheimhnigh an chaoi a n-oibríonn an plean. Ar an gcaoi chéanna, d'aontaigh an tOmbudsman leis an soláthraí nach bhféadfaí na cistí a dáileadh as an gciste pinsin a aisíoc, toisc gur bhain Declan tairbhe as an gclúdach saoil agus míchumais i gcaitheamh na mblianta.

Mar sin féin, dúirt an tOmbudsman freisin go bhféadfadh an soláthraí níos mó eolais a thabhairt i gcaitheamh na mblianta faoi na costais mhéadaithe faoin bplean. B'eolas tábhachtach ba cheart a chur in iúl ar bhealach níos iomláine agus níos minice an chaoi a raibh costas an chlúdaigh saoil ag méadú an oiread sin gur beag ranníocaíocht a bhí ag dul i dtreo an chiste pinsin féin, má bhí ranníocaíocht ar bith ag dul ina threo. De bharr na heaspa cumarsáide ón soláthraí, sheas an tOmbudsman go substaintiúil leis an ngearán agus d'ordaigh sé don soláthraí €15,000 a íoc le Declan mar chúiteamh.

Earnáil: Pinsin

Murab ionann agus na cás-staidéir a fhoilsítear in áiteanna eile san Achoimre seo, níl téacs iomlán an chinnidh seo ar fáil toisc nach bhforáiltear in Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 do chumhacht chun téacs iomlán an chinnidh a fhoilsiú i gcás gearán faoi sholáthraithe pinsean.

Moill ar tharraingt anuas pinsin

Ba bhall é Cillian de scéim ranníocaíochtaí sainithe pinsean, a riar an soláthraí. An 19 Samhain 2015, d'inis sé don soláthraí gur theastaigh uaidh dul amach ar a phinsean agus d'fhiafraigh sé de cé na cáipéisí a theastódh chun a phinsean a fháil. Dúradh leis gur theastaigh ceithre cháipéis ón soláthraí, foirm chinnidh baill ina measc. Thug Cillian le fios gur theastaigh uaidh a shochar a infheistiú i gCiste Scoir Formheasta (ARF) agus chuir sé na cáipéisí ar fad ar fáil faoin 20 Samhain.

Toisc gur thug Cillian le fios gur theastaigh ARF uaidh, b'éigean don soláthraí tuilleadh cáipéisí a fháil sula bhféadfadh sé an t-iarratas ó Chillian a phróiseáil. Fuair an soláthraí iad sin an 4 Nollaig.

An 5 Eanáir 2016, fuair Cillian amach nár dhí-infheistigh an soláthraí a shochar. Chuaigh sé i dteagmháil leis an soláthraí, a d'admhaigh an mhoill agus a gheall do Chillian go gclúdódh sé aon chaillteanais a tháinig chun cinn. Dá réir sin, rinne an soláthraí íocaíocht €2,533.31 chun an caillteanas a shásamh.

Ní raibh Cillian sásta gur chlúdaigh an íocaíocht sin a chaillteanais. Bunaithe ar a chuid monatóireachta ar an gceist, bhí sé ag súil le suim níos mó agus i ndiaidh eolas a iarraidh ar an soláthraí, fuair sé amach gur ríomhadh suim iomlán a chiste ón luach a bhí aige an 14 Nollaig 2015, an dáta ar mhaígh an soláthraí gur cheart dó a scor a phróiseáil murach an mhoill. Bhí luach a chiste níos ísle ná mar a bhí roimhe sin ar an dáta sin.

Chreid Cillian go mbeadh an ciste dí-infheistithe an 30 Samhain 2015 murach moill an tsoláthraí agus gur cheart an ciste a bhunú ar a luach ar an dáta sin. Dá réir sin, rinne Cillian gearán leis an Ombudsman, ag iarraidh €8,793.39 mar shásamh agus €3,184.50 mar chúiteamh as na costais a bhí air chun an sásamh sin a ríomh.

Mar fhreagra air sin, dúirt an soláthraí gur theastaigh na cáipéisí breise sula bhféadfadh sé tosú ag dí-infheistiú chiste Chillian. Mhaígh Cillian gur cheart don soláthraí a rá leis go dteastódh cáipéisí breise nuair a chuir sé isteach an chéad iarratas. Dá ndéanfaí sin, bheadh sé in ann na cáipéisí ar fad a chur isteach ag an am céanna agus ní bheadh aon mhoill ann.

Bhí moill ann freisin mar gheall ar threoir a thug Cillian don soláthraí i mí Dheireadh Fómhair 2015 an chaoi ar infheistíodh a chiste a athrú. Níor thug an soláthraí faoina threoir go dtí an 26 Samhain ach d'áitigh sé nach raibh aon mhoill gan ghá i gceist agus gur fheidhmigh sé go pras agus de réir a phróiseas. Mhaígh Cillian nach raibh ar an soláthraí fanacht go dtí go ndearnadh an infheistíocht sin, agus d'áitigh sé dá bharr sin nach raibh aon chúis ann gan an t-iarratas a phróiseáil níos luaithe.

Maidir leis an sásamh, ghlac an tOmbudsman leis gur fheidhmigh an soláthraí de réir théarmaí na scéime pinsin. B'éigean don soláthraí an t-athrú a d'iarr Cillian a dhéanamh sular dhí-infheistigh sé a chiste toisc go ndearnadh an t-iarratas sular thug Cillian le fios gur theastaigh uaidh dul amach ar a phinsean. Chreid an tOmbudsman freisin nach raibh an soláthraí mí-ionraic nuair a chuir sé in iúl do Chillian nach raibh ag teastáil ach na cáipéisí a luadh ar dtús le dul amach ar a phinsean, toisc nach raibh a fhios ag an soláthraí go dteastódh tuilleadh cáipéisí go dtí gur chuir Cillian a fhoirm chinnidh baill faoina bhráid.

Ina chinneadh, dúirt an tOmbudsman nach raibh aon fhoráil sa reachtaíocht a rialaíonn an OSAP a chuireann ar a chumas cúiteamh a ordú nuair a dhéantar gearán in aghaidh soláthraí pinsean. Ní féidir leis an Ombudsman ach a ordú do sholáthraithe pinsean aon chaillteanas airgeadais a fhulaingíonn gearánaigh a aisíoc. Dá bhrí sin, níor sheas an tOmbudsman le gearán Chillian.

Pinsin

Murab ionann agus na cás-staidéir a fhoilsítear in áiteanna eile san Achoimre seo, níl téacs iomlán an chinnidh seo ar fáil toisc nach bhforáiltear in Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 do chumhacht chun téacs iomlán an chinnidh a fhoilsiú i gcás gearán faoi sholáthraithe pinsean.

Iarratas ar scor luath i ndiaidh dífhostú éagórach

Bhí Stephen, a bhfuil míchumas aitheanta air, fostaithe ó mhí Iúil 1997 go dtí mí na Samhna 2010. Bhris a fhostóir as a phost é as sárú líomhnaithe ar pholasaí an fhostóra maidir le 'Dínit ag an Obair'. Rinne Stephen achomharc ach sheas an fostóir lena chinneadh. Thug ceardchumann Stephen cás in aghaidh an fhostóra ansin leis an gCoimisiún um Chaidreamh Tionscail. Chinn an Coimisiún sin nár chuir an fostóir a mhíchumas san áireamh mar is ceart agus gur briseadh as a phost go héagórach é. Mhol an Coimisiún go mbronnfaí íocaíocht foirceannta €7,500 ar Stephen.

Ba é fostóir Stephen urraitheoir na scéime pinsean a raibh sé ina bhall di. Chuir sé isteach ar scor drochshláinte siarghabhálach i ndiaidh chinneadh an Choimisiúin um Chaidreamh Tionscail.

Níor bhreithnigh soláthraí na scéime iarratas Stephen, agus dúirt gur éiligh rialacha na scéime go gcuirfeadh baill isteach ar scor luath agus iad fós i mbun seirbhís ghníomhach. Níor chuir Stephen isteach ar scor drochshláinte agus é ag obair agus níor tháinig an cás chun cinn go dtí gur fhág sé fostaíocht na cuideachta.

Mhaígh Stephen nár tugadh an deis dó riamh cur isteach ar scor drochshláinte sular fhág sé an chuideachta. Chreid sé go raibh an t-údarás agus an discréid ag an soláthraí pinsean drochshláinte siarghabhálach a bhronnadh, dar lena léamh siúd ar na rialacha. Mhaígh Stephen freisin nár cheart don soláthraí a bhriseadh as an bpost a bhreith mar bhriseadh bailí mar gheall ar chinneadh an Choimisiúin um Chaidreamh Tionscail, agus dá bhrí sin nár cheart breathnú air mar dhuine a d'fhág an chuideachta.

Rinne Stephen gearán leis an Ombudsman, ag rá gur fhulaing sé caillteanas airgeadais toisc gur dhiúltaigh an soláthraí pinsean drochshláinte siarghabhálach a bhronnadh air.

Mhaígh Stephen gur cheart don soláthraí sochar scoir drochshláinte a bhronnadh air, siardhátaithe go dtí an dáta ar briseadh as a phost é.

Dúirt an soláthraí, de réir rialacha na scéime, go gcaithfeadh an ball a bheith ag fulaingt le meathlú fisiciúil nó meabhrach a chuir cosc orthu tabhairt faoi aon fhostaíocht íoctha chun go mbronnfaí scor drochshláinte orthu. Tharraing sé aird ar fhianaise leighis a thug dochtúir ginearálta faoi Stephen i ndiaidh tinnis i mí Mheán Fómhair 2010. Thug an dochtúir teastas dó ag rá go raibh sé ábalta dul ar ais ag obair. I rith éisteacht Stephen leis an gCoimisiún um Chaidreamh Tionscail, thug dochtúir ginearálta fianaise go bhféadfadh Stephen dul ar ais ag obair, ar bhonn teoranta. Léirigh sé sin nár cuireadh cosc ar Stephen tabhairt faoi fhostaíocht íoctha.

Lean an soláthraí ar aghaidh ag maíomh nach bhféadfadh ball scor drochshláinte luath a éileamh mura raibh siad i mbun seirbhís ghníomhach de réir rialacha na scéime.

D'easaontaigh an tOmbudsman leis an soláthraí faoi sin. Dúirt sé nach raibh aon cheo i bhfoclaíocht rialacha na scéime a chuir teorainn leis na sochair do bhaill ghníomhacha amháin. Dá bhrí sin, d'fhéadfadh an soláthraí sochar scoir drochshláinte shiarghabhálaigh a bhronnadh ar Stephen.

Ach ghlac sé leis freisin nach bhféadfadh an soláthraí sochair scoir drochshláinte shiarghabhálaigh a bhronnadh mura raibh fianaise leighis ann chun tacú leis an gcinneadh sin. Ní raibh an fhianaise leighis sin ann nuair a briseadh as a phost é. Go deimhin, léirigh an fhianaise leighis go raibh Stephen ábalta don obair. Dá bhrí sin, níor sheas an tOmbudsman le gearán Stephen.

Pinsin

Murab ionann agus na cás-staidéir a fhoilsítear in áiteanna eile san Achoimre seo, níl téacs iomlán an chinnidh seo ar fáil toisc nach bhforáiltear in Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 do chumhacht chun téacs iomlán an chinnidh a fhoilsiú i gcás gearán faoi sholáthraithe pinsean.

Ceanglas le haghaidh foirm dhearbhaithe íocaíochta pinsin

Chuaigh Emma amach ar a pinsean i mí an Mheithimh 1995. Fuair sí a pinsean sláinte ceirde ar feadh 23 bliain. In 2018 chuir sí cóip shínithe den fhoirm dhearbhaithe íocaíochta isteach chun a dheimhniú go raibh sí fós incháilithe do na sochair pinsin. Dúirt a soláthraí léi go mbeadh ar thríú páirtí a dearbhú a shíniú mar fhinné, rud, a dúirt Emma, nár iarr sé riamh cheana. Dúirt an soláthraí léi nach raibh an dara rogha aige ach a pinsean a choinneáil siar go dtí gur chuir sí foirm chomhlánaithe agus le finné faoi bhráid riarthóirí na scéime.

Nuair a thug Emma a gearán go dtí an tOmbudsman i mí Dheireadh Fómhair 2018, dúirt sí gur áitigh an soláthraí go héagórach go mbeadh tríú páirtí ina fhinné dá síniú, cé gur ghlac sé le foirmeacha dearbhaithe gan finné sa 23 bliain roimhe sin.

Dúirt Emma nár íocadh a ciste árachais sláinte phríobháidigh ar feadh trí mhí toisc nár lóisteáladh a seic pinsin sa chuntas bainc mar is gnáth. D'iarr sí go lóisteálfaí seic pinsin ina cuntas bainc gach mí mar a rinneadh le 23 bliain anuas, gan an fhoirm dhearbhaithe a bheadh sínithe ag finné.

Dúirt an soláthraí gur cheanglas dlí é go mbeadh tríú páirtí ina fhinné don fhoirm agus nach raibh an riarthóir a ghlac lena foirmeacha roimhe sin fostaithe leis níos mó agus mar sin nach bhféadfadh sé a mhíniú cén fáth ar glacadh le foirmeacha neamhiomlána roimhe sin. Tharraing sé aird ar fhoirm a chuir Emma ar fáil in 2004 a raibh tríú páirtí mar fhinné di.

Mhaígh an soláthraí go ndearna sé go leor iarrachtaí an cás a phlé le Emma agus go mb'éigean dó a sochair pinsean a chur ar feitheamh mar rogha dheireanach an 23 Iúil 2018. Dúirt sé léi mura raibh sí in ann a theacht ar dhuine éigin a fheidhmeodh mar fhinné dá síniú, go gcuirfeadh sé ball foirne chuici mar fhinné dá síniú. Níor thapaigh Emma an deis sin agus níor sheol sí ar ais an fhoirm le finné. Dúirt an soláthraí go mbeadh an íocaíocht ar fáil láithreach dá gcomhlíonfadh Emma na rialacha. Anuas air sin, mhaígh sé gur phróiseáil sé an chuid den phinsean a theastaigh chun clúdach sláinte príobháideach Emma a íoc.

Dúirt an tOmbudsman go raibh sé sásta gur ceanglas dlí a bhí le comhlíonadh a bhí san iarratas go síneofaí an fhoirm os comhair finné. Bhí sé sásta freisin go bhféadfaí íocaíochtaí pinsin a chur ar fionraí mura gcuirfí foirm dhearbhaithe bhliantúil le finné cuí faoi bhráid an tsoláthraí toisc nár chloígh sé sin leis na rialacha ábhartha dearbhaithe.

Dúirt an tOmbudsman go raibh sé míshásúil mar sin féin nach raibh an soláthraí in ann a mhíniú cén fáth a ndearnadh na híocaíochtaí pinsin ábhartha in éagmais dearbhú finné roimhe sin ach go raibh sé sásta go ndearna an soláthraí cúpla iarracht dul i dteagmháil le Emma sular cuireadh a híocaíochtaí pinsin ar fionraí chun na ceanglais a mhíniú.

Níor sheas an tOmbudsman le gearán Emma, ach mhol sé di dul i dteagmháil leis an soláthraí agus a shocrú go mbuailfeadh ionadaí léi a luaithe is féidir chun a híocaíochtaí pinsin a thabhairt ar ais.

Aiseolas faoinár seirbhís

Is mór againn aiseolas faoinár seirbhís. Cabhraíonn sé linn an tseirbhís a fheabhsú i gcónaí. Chun luach ár seirbhíse dár gcustaiméirí a léiriú, tá cuid de na nótaí a fuaireamar in 2019 ó ghearánaigh a d'úsáid ár seirbhís imscrúdaithe agus breithnithe anseo thíos.

"Go raibh maith agat as an litir dár dáta… agus as an gcinneadh atá ina cheangal de réir an dlí maidir leis an ngearán thuasluaite.

Ba mhaith liom go ndéanfaí taifead ar mo bhuíochas as an obair chrua ar fad a theastaigh chun an gearán sin a bhreithniú. Is léir ó do litir go ndearnadh fiosrú agus anailís an-chúramach ar na sonraí agus is mór agam é sin, go háirithe toisc go bhfuilim cinnte go mbíonn an-tóir ar fad ar sheirbhís an Ombudsman.

Táim an-bhuíoch freisin as an míniú cuimsitheach agus soiléir ar an gcinneadh."

"Is mór agam an cinneadh a rinneadh faoi mo ghearán agus is mó arís agam gur thóg d'oifig an t-am agus stró m'éileamh a scrúdú d'ainneoin chomh tur is a bhí sé. Airím gur saoradh ó mhilleán mé agus is mór an faoiseamh dom é.

Tá mé an-tógtha freisin le gairmiúlacht d'oifige agus le caighdeán ard na hairde.

Íocadh an tsuim socraithe liom chomh maith leis an íocaíocht bhreise a ordaíodh mar chúiteamh agus táim sásta anois go bhfuil an cás dúnta.

Le buíochas ó chroí agus dea-mhéin."

"Is mian linn buíochas a ghabháil leatsa agus le d'fhoireann as iarracht a dhéanamh an dá chás thuas a réiteach. Is oth linn tar éis an oiread sin ama a chaitheamh ar an dá chás gur cuireadh cosc ort do chuid oibre a chríochnú, go príomha de bharr duine de na páirtithe ag cur tús le cás dlí go háirithe ag an gcéim seo agus cúrsaí beagnach i gcrích.

I rith na dtrí bliana a rabhamar ag plé leis an OSAP, caitheadh linn go cúirtéiseach agus go foighneach i gcónaí agus is mian linn a chur in iúl duit go bhfuilimid an-bhuíoch as do chúnamh cneasta."

"Mo mhíle buíochas as ucht obair na gcapall a dhéanamh chun ár n-aighneas a réiteach, bhí go leor páipéarachais ag baint leis. Fuaireamar seic €5,000 an 15/1/19. Táimid buíoch as do thiomantas don 'duine beag' agus as an dóchas a thugann tú gur féidir linn 'an domhan a athmhúnlú'."

*Tabhair faoi deara: Ba thagairt an focal 'athmhúnlú' do véarsa ar an gcárta a dúirt: **"Ar nós an uisce, bí lách agus láidir. Bí lách go leor chun cosáin nádúrtha an domhain a leanúint, agus láidir go leor chun éirí agus an domhan a athmhúnlú."***

"Admhaím go bhfuair mé an cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil le d'Oifig as an ngairmiúlacht a bhain le láimhseáil an ghearáin seo. Tugadh faoin idirghabháil go hionraic agus go híogair. Bhí an próiseas breithnithe gan uaim agus an chumarsáid thar cionn."

"Is mian liom féin agus le mo bhean chéile buíochas a ghlacadh leatsa agus le do chomhghleacaithe ar fad san OSAP as an gcaoi ar phléigh sibh lenár ngearán.

Tá an-fhaoiseamh orainn go bhfuil sé ar fad thart anois. Nuair a chuamar i dteagmháil le d'oifig an chéad lá riamh, níor thuigeamar ar chor ar bith an méid oibre a bheadh i gceist duitse agus táimid buíochas as an am ar fad a caitheamh orainne agus as chomh cúirtéiseach a bhíothas linn.

An bhféadfá ár mbuíochas a chur in iúl do [Oifigeach Imscrúdaithe] as a bhreithniú a bhí an-chaolchúiseach agus críochnúil."

"Go raibh míle maith agat. Tá mo mhuinín as daoine ag fás arís mar gheall ort. Airím go bhfuil aire an-mhaith á tabhairt dom. Ní hamháin go bhfuil tú prap, ach tá tú gairmiúil, béasach, tuisceanach agus cúirtéiseach. Saintréithe iad sin atá gann na laethanta seo faraor. Ba cheart go mbeadh an-bhród ort."

"Go raibh agatsa arís (agus leis an bhfoireann ar fad in Oifig an Ombudsman a bhí ag plé liom maidir le mo ghearán le 26 mí anuas) as d'fhoighne agus do dhíocas flaithiúil agus tú ag plé le mo ghearán."

TRÍ CHÉIM chun gearán a dhéanamh le OSAP

1 Téigh i dteagmháil le do sholáthraí

Ba cheart duit gearán a dhéanamh le pé dream a sholáthair an tseirbhís nó an táirge duit. D'fhéadfadh gur banc, comhlacht árachais, comhar creidmheasa, iasachtóir, srl., a bhí ansin.

Ba cheart duit labhairt nó scríobh chuig an duine a phléann leat go hiondúil, nó fios a chur ar an mbainisteoir gearán chun gearán a dhéanamh.

Cén t-eolas ba cheart a thabhairt dóibh?

- **Bíodh sé breá soiléir go bhfuil gearán á dhéanamh agat.**
- **Mínigh do ghearán.**
- **Mol bealach go bhféadfaí é a chur ina cheart.**

Tabhair eolas mionsonraithe, lena n-áirítear:

- **Dátaí, áiteanna agus amanna ábhartha**
- **Sonraí faoi aon chomhrá ar an nguthán agus cruinnithe** (m.sh. cé a bhí ann, cén uair a tharla siad agus céard a dúradh)
- **Cóipeanna de cháipéisí ábhartha**, ar nós conarthaí, ráiteas, ríomhphost, litreacha, sonrasc agus admhálacha.

SULA NDÉANTAR GEARÁN LE OSAP, CAITHFEAR DEIS A THABHAIRT DO DO SHOLÁTHRAÍ AN FHADHB A RÉITEACH.

2 Bí foighneach agus dícheallach

Ba cheart don soláthraí dul i ngleic le do ghearán trína phróiseas láimhseála gearán. Féadfaidh an soláthraí suas le 40 lá oibre a thógáil chun dul i ngleic le do ghearán.

Nuair a dhéanann tú gearán leis an soláthraí bí dícheallach. Mura dtarlaíonn aon cheo, cuir glaoch ar an soláthraí agus seiceáil cén dul chun cinn a rinneadh ar do ghearán.

Ba cheart don soláthraí do ghearán a imscrúdú go hiomlán.

Réitithe
I bhformhór na gcásanna, réiteoidh an soláthraí do ghearán.

Níl réitithe go fóill
Mura réitíonn siad é, seolfaidh siad litir freagartha deiridh chugat.

Freagairt deiridh
Ba cheart go léireofaí ann an méid a rinne do sholáthraí chun do ghearán a imscrúdú trína phróiseas láimhseála gearán. Ba cheart go gcomhairleofaí duit dul i dteagmháil le OSAP anois, má tá tú fós míshásta.

3 Téigh i dteagmháil le OSAP

Má tá tú fós míshásta i ndiaidh an litir freagartha deiridh a fháil, féadfaidh tú dul i dteagmháil le OSAP. Chun do ghearán a chur chun cinn, teastóidh:

A Foirm gearán chomhlánaithe

&

B Cóip de do litir freagartha deiridh.

Mura bhfuil ag éirí leat an fhreagairt deiridh a fháil agus má tá 40 lá oibre caite nó mura bhfuil do sholáthraí ag plé leat, cuir ar an eolas muid agus fiosróimid an gearán ar do shon.

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and Pensions Ombudsman

Teach Lincoln,
Plás Lincoln,
Baile Átha Cliath 2,
D02 VH29

Guthán: +353 1 567 7000
Ríomhphost: info@fspo.ie