

Contester une facture

Cela peut arriver à chacun d'entre nous. Vous recevez par la poste une facture que vous jugez incorrecte. Les montants sont peut-être plus élevés que prévu, vous n'avez pas reçu le produit, service comme convenu ou il y a une erreur. Que se passe-t-il alors ?

Si vous n'êtes pas d'accord avec une facture, quelle qu'en soit la raison, vous avez le droit de la contester. Et vous avez intérêt à le faire par écrit, en temps utile et en motivant votre contestation. Vous éviterez ainsi les problèmes ultérieurs. Nous vous expliquons comment procéder correctement et ce dont vous devez tenir compte.

Contester la facture par écrit et de manière motivée

Tout d'abord, il est important d'avoir **une raison valable pour contester une facture**. La question de savoir si la raison est justifiée varie toujours selon la situation. Une fois que vous avez cette raison, il est important de contester la facture par écrit pour des raisons de preuve.

Vous pouvez certainement contester la facture par téléphone, mais n'oubliez pas de confirmer ensuite ce qui a été dit par écrit. **Le mieux est de le faire par courrier ou par lettre recommandée.** Vous aurez ainsi la preuve que votre lettre de réclamation a bien été reçue. Dans votre réclamation, expliquez clairement et sans ambiguïté pourquoi vous contestez la facture. Il est également préférable d'indiquer la date de réception et le numéro de référence de la facture que vous souhaitez contester.

Contester la facture à temps

Il est préférable de **contester votre facture le plus tôt possible**. Cela est aussi important pour les consommateurs que pour les entrepreneurs. Si vous êtes entrepreneur, la facture doit être contestée par écrit, de manière motivée et dans un délai raisonnable. Le délai raisonnable dépend de la nature du contrat et de la complexité des informations figurant sur la facture.

La notion de « **délai raisonnable** » dépend donc des circonstances concrètes. Si la contestation n'est pas faite dans un délai raisonnable, il sera présumé que la facture est tacitement acceptée et il vous appartiendra d'apporter la preuve du contraire.

Cette acceptation tacite ne s'applique pas aux consommateurs. Néanmoins, même pour eux, il est conseillé de contester la facture le plus tôt possible et de tenir compte des conditions de la facture. Si les conditions de la facture indiquent que vous devez contester la facture dans les 14 jours suivant sa réception, il est préférable d'en tenir compte.

Ne pas payer ou ne payer que la partie non contestée de la facture

Si vous n'êtes pas d'accord avec l'ensemble de la facture, il est préférable de ne rien payer, car **le paiement est considéré comme une acceptation de la facture**. Si vous ne souhaitez contester qu'une partie de la facture, il est préférable de payer la partie avec laquelle vous êtes d'accord.

Toutefois, il est important d'indiquer dans la notification que la somme payée se rapporte à la partie non contestée de la facture. Si vous décidez malgré tout de payer l'intégralité de la facture, il est préférable d'indiquer que le paiement est effectué sous réserve de droits.

Que se passe-t-il si votre réclamation n'est pas acceptée ?

Dans certains cas, la partie adverse acceptera la réclamation, par exemple s'il s'agit d'une simple erreur. Souvent, l'erreur sera alors corrigée et vous recevrez une nouvelle facture.

Il peut également arriver que la partie adverse n'accepte pas votre réclamation. Dans ce cas, il est important de disposer de preuves de votre réclamation et de sa motivation, car une procédure peut alors devenir inévitable.

Que pouvez-vous faire pour éviter les litiges concernant les factures ?

Lorsque vous achetez des biens ou recevez des services, il est toujours judicieux de faire établir des devis, des cahiers des charges, des bons de commande ou des bons de livraison avant l'exécution ou la livraison et de les signer pour approbation. De cette manière, vous n'aurez pas de surprise lorsque vous recevrez la facture et vous éviterez les conflits.

Des questions ? Nous sommes à votre disposition.

Cordialement,
Vos juristes Euromex



Des juristes qui **écoutent**. Et **agissent**.



Generaal Lemanstraat 82-92 | B-2600 Berchem | T +32 3 451 44 00
Rue E. Francqui 1 | B-1435 Mont-Saint-Guibert | T +32 10 80 01 60