

Klachten over een factuur? Wacht niet te lang!

24-11-2017

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt en ondanks duidelijke afspraken met uw leverancier kan het toch gebeuren: u ontvangt een factuur die niet klopt. In veel bedrijven blijft deze factuur nog even liggen op het bureau of in de mailbox. Wanneer u hier, begrijpelijkerwijs, over wil klagen, is het belangrijk dit zo snel mogelijk te doen. Wij leggen u in dit blog uit waarom dat zo is.

Onmiddellijk actie ondernemen

Uit de huidige wetgeving blijkt niet duidelijk wat nu de officiële termijn is waarbinnen u een klacht kenbaar moet maken. Dit hangt namelijk erg af van aard van de klacht en kan per situatie verschillen. Vaak wordt in de leveringsvoorwaarden van een bedrijf wel een termijn genoemd. Daarom is het aan te raden, een klacht zo snel mogelijk kenbaar te maken binnen die termijn. Bespreek in de offerte fase ook duidelijk tot hoe lang u mag klagen over een factuur.

Klacht melden

Een klacht moet schriftelijk of per e-mail kenbaar worden gemaakt aan de leverancier. Omschrijf de klacht nauwkeurig. In hetzelfde schrijven als waarin u de klacht meldt, stelt u de andere partij in gebreke: stel een redelijke termijn waarbinnen de klacht opgelost dient te worden. Mocht u schade hebben geleden door de gemaakte fout, dan kan het schrijven tevens dienen als aansprakelijkstelling, waarin u verzoekt de schade te vergoeden.

Zorg ervoor, dat u een bewijs krijgt dat uw schrijven is ontvangen: dit kunt u doen door uw brief aangetekend te versturen of om een leesbevestiging te vragen. Via ieder e-mailprogramma kunt u deze optie aanvinken.

Gevolgen bij niet of te laat klagen

Hoewel het vervelend is een foutieve factuur te ontvangen, is het belangrijk niet boos te worden. Zoals reeds gezegd: een foutje is snel gemaakt. Een vriendelijk verzoek om correctie heeft vaak al het gewenste effect en een snelle oplossing. Dit is beter dan een

hoop touwtrekkerij en misschien zelfs een incassoprocedure. Ga er van uit, dat de tegenpartij er hetzelfde over denkt en dat hij de klacht ook snel opgelost wil hebben.

Wanneer u niet of te laat klaagt, kan het gebeuren dat u geen vorderingsrecht meer heeft. Ook wanneer u wel heeft geklaagd, maar geen ingebrekestelling heeft verzonden, kan uw recht om iets te vorderen komen te vervallen.

Herkenbaar? Onderneem actie!

Kunt u zich verplaatsen in deze situatie en heeft u klachten over een bepaalde factuur van uw klant? Laat het ons weten en neem contact met ons op. Onze juristen adviseren u graag.

