



## Assurance habitation : recours en cas de litiges avec l'assureur

Vérfié le 01 janvier 2020 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Si vous avez un désaccord avec votre assureur, vous devez tout d'abord saisir ses propres services (votre conseiller habituel ou le service clientèle par exemple). Si aucune solution n'a été trouvée et que le litige persiste, vous pouvez alors vous retourner vers le médiateur de l'assurance ou saisir la justice.

### Recours auprès de votre assureur

Vous devez saisir votre assureur en cas de litige avec ses services avant de pouvoir saisir le médiateur. Vous devez contacter votre interlocuteur habituel (conseiller ou agent d'assurance) avant de saisir le service réclamation de votre assureur.

#### Contact avec votre conseiller habituel

En cas de litige avec votre assureur (sur l'[indemnisation d'un sinistre \(https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R16255\)](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R16255) ou sur le montant d'une cotisation par exemple), vous devez lui signaler votre désaccord, par lettre recommandée avec accusé de réception, avant la fin du délai de prescription de 2 ans.

Une négociation (orale ou écrite) peut alors débiter et aboutir à une solution amiable. Une transaction est alors signée entre votre assureur et vous et le litige est ainsi clos.

 **À noter** : vous pouvez aussi faire appel personnellement à un expert indépendant de votre assureur, par exemple si vous êtes en désaccord avec la proposition d'indemnisation.

### Saisine du service réclamation de votre assureur

Si le litige persiste, vous pouvez saisir le service réclamation de votre compagnie d'assurance.

Les coordonnées de ces services figurent **obligatoirement** dans les conditions générales du contrat d'assurance.

Envoyez-lui votre dossier contenant :

- un courrier indiquant l'objet du litige avec votre assureur et les démarches que vous avez déjà effectuées,
- les copies des documents en rapport avec ce litige (factures, courriers...).

Le service devrait vous répondre dans les 2 mois qui suivent la réception de votre courrier.

Si vous n'avez pas de réponse ou qu'aucun règlement amiable du litige n'est possible, vous pourrez alors saisir le médiateur.

### Saisir le médiateur des assurances

Le médiateur est une autorité indépendante et extérieure aux sociétés d'assurance. Il aide à trouver des solutions amiables aux litiges entre les consommateurs et les compagnies d'assurance membres de la Médiation de l'Assurance.

Qui peut le saisir ?

Il peut être saisi par :

- l'assuré ou ses représentants,
- les associations de consommateurs,
- les professions juridiques,
- les pouvoirs publics,
- la société d'assurance, avec l'accord de son client.

Quel médiateur saisir ?

Le médiateur à saisir doit être inscrit dans le contrat d'assurance. Il s'agit en règle générale du médiateur de l'assurance.

Où s'adresser ?

- Médiateur de l'assurance

#### Par courrier

Médiation de l'assurance  
TSA 50 110  
75441 PARIS CEDEX 09

#### Par voie électronique

[Saisir le médiateur de l'assurance](http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+médiateur) (http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+médiateur)

S'il s'agit d'un médiateur différent du Médiateur de l'assurance, vous pouvez demander ses coordonnées à votre assureur.

Quand le saisir ?

Il peut être saisi lorsque vous avez adressé une réclamation écrite à la compagnie d'assurance et que vous n'avez pas obtenu un résultat satisfaisant.

Comment le saisir?

Adressez-lui un courrier ou un courriel, en indiquant notamment :


- le nom de la compagnie d'assurance avec laquelle vous avez un litige,
- le numéro de votre contrat,
- une description des événements intervenus et de l'objet du litige.

Joignez également les photocopies des justificatifs nécessaires (contrat d'assurance) et des courriers échangés avec la compagnie d'assurance.

 **À noter** : la procédure interrompt le **délai de prescription** (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F862>) de 2 ans.

### Saisir le médiateur en assurances

Institut national de la consommation (INC)

Accéder au  
modèle de document 

(<https://www.inc-conso.fr/content/vous-saisissez-le-mediateur-en-assurances-pour-resoudre-un-litige>)

Traitement de la demande

Le médiateur émet un avis dans un délai moyen entre 3 et 6 mois. La portée de cet avis est précisée dans le contrat d'assurance.

Si la décision du médiateur ne vous satisfait pas, vous pouvez encore faire un recours en justice.

### Agir en justice

Quand les autres voies de recours n'ont pas permis d'obtenir un accord, vous pouvez encore porter l'affaire devant la justice. La détermination de la juridiction compétente dépend de l'importance du litige.

Quelle juridiction saisir ?


La juridiction compétente dépend des sommes en jeu dans le litige.

Pour un litige inférieur ou égal à 10 000 €, c'est le **tribunal de proximité** (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1783>) ou le **tribunal judiciaire** (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F20851>)

Pour un litige supérieur à 10 000 €, c'est le **tribunal judiciaire** (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F20851>)

Où s'adresser ?

- **Tribunal judiciaire ou de proximité**  (<https://www.justice.fr/recherche/annuaires>)

 **Attention** : si le litige est lié à un accident, c'est toujours le tribunal judiciaire qui est compétent.

Vous pouvez saisir la juridiction dont dépend votre domicile pour toute action en indemnisation, sauf dans 2 cas :

- si le litige est lié à un accident, vous pouvez saisir la juridiction du lieu où s'est produit le sinistre,
- si le litige concerne un bâtiment ou un bien mobilier, c'est la juridiction du lieu de situation du bâtiment ou de l'objet assurés qui doit être saisie.

Par exemple, si vous habitez Paris et avez eu un accident à Bordeaux, vous pouvez saisir le tribunal de Paris ou Bordeaux.

Faut-il un avocat ?

Vous devez être représenté par un **avocat** (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2153>) si le porte sur un montant de plus de 10 000 €.

Dans les autres cas, quand l'affaire est jugée par le tribunal, un avocat n'est pas obligatoire.

Délai de prescription

Le **délai de prescription** (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F862>) en matière d'assurance est de **2 ans à partir de la date de l'événement** (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F31111>) qui a donné naissance au litige.

Ce délai peut être prolongé par une des causes ordinaires de suspension comme la désignation d'un expert, l'envoi d'une lettre recommandée papier ou électronique par exemple.

Ce délai est porté à 10 ans pour les recours en réparation de dommages corporels.

## Services en ligne et formulaires

- **Saisir le médiateur en assurances** (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R12259>)  
Modèle de document
- **Saisir son assureur en cas de retard dans l'indemnisation d'un sinistre** (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R16255>)  
Modèle de document

## Pour en savoir plus

- **Assurance : comment régler un litige ?** [↗](https://www.abe-infoservice.fr/vos-demarches/formuler-une-reclamation-aupres-dun-organisme/assurance-comment-regler-un-litige) (<https://www.abe-infoservice.fr/vos-demarches/formuler-une-reclamation-aupres-dun-organisme/assurance-comment-regler-un-litige>)  
*Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)*
  - **L'assurance multirisques habitation** [↗](https://www.inc-conso.fr/content/lassurance-multirisques-habitation) (<https://www.inc-conso.fr/content/lassurance-multirisques-habitation>)  
*Institut national de la consommation (INC)*
-