



Assurance auto (véhicule à moteur) : recours en cas de litiges avec l'assureur

Vérifié le 11 février 2022 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Si vous avez un désaccord avec votre assureur, vous devez d'abord essayer de résoudre le différend avec les services de la compagnie (conseiller, agent général, service clientèle par exemple). Si aucune solution n'a été trouvée et que le litige persiste, vous pouvez saisir le médiateur de l'assurance ou 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.

Si le litige persiste, saisir le 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.

Vous devez lui envoyer un courrier indiquant l'objet du litige avec votre assureur et les démarches que vous avez déjà effectuées, avec les copies des documents en rapport avec le 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 les personnes suivantes :

- Assuré ou représentants de l'assuré
- Associations de consommateurs
- Professions juridiques
- Pouvoirs publics
- Société d'assurance, avec votre accord

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+mediateur>)

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 ?

Il faut envoyer un courrier ou un mail, en indiquant au moins les éléments suivants :

- Nom de la compagnie d'assurance avec laquelle vous êtes en litige
- Numéro de votre contrat
- 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.

Vous pouvez utiliser un modèle de courrier :



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 porter l'affaire devant la justice.

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 ↗ (<http://www.annuaires.justice.gouv.fr/>)

 **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

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 litige 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.

Textes de loi et références

- Code des assurances : articles L114-1 à L114-3 [↗](http://legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000006157215&cidTexte=LEGITEXT000006073984) (<http://legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000006157215&cidTexte=LEGITEXT000006073984>)
Compétence et prescription
- Code des assurances : article R114-1 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000006158233/) (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000006158233/>)
Règles communes aux assurances de dommages et aux assurances de personnes
- Code de l'organisation judiciaire : articles L211-3 à L211-9-2 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000006182776&cidTexte=LEGITEXT000006071164) (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000006182776&cidTexte=LEGITEXT000006071164>)
Compétence du tribunal judiciaire
- Code de la consommation : article L612-1 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032224805&cidTexte=LEGITEXT000006069565) (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032224805&cidTexte=LEGITEXT000006069565>)
Droit à la médiation
- Code de la consommation : articles R612-1 à R612-5 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000032808326/#LEGISCTA000032808326) (https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000032808326/#LEGISCTA000032808326)
Règles de la médiation en matière de consommation

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 automobile [↗](https://www.abe-infoservice.fr/assurance/assurance-automobile) (<https://www.abe-infoservice.fr/assurance/assurance-automobile>)
Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)
- 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)