

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

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. Comment faire ? Nous vous guidons dans votre démarche.

### **Recours auprès de votre assureur**

En cas de litige avec votre assureur, vous devez suivre une procédure **en 2 étapes** avant de pouvoir saisir le médiateur.

Vous devez d'abord contacter votre **interlocuteur habituel** (conseiller, agent d'assurance, courtier,...) avant de saisir le service réclamation de votre assureur.

Si aucune solution est trouvée, vous devez vous adresser au **service réclamation** de votre compagnie d'assurance.

#### **Contact avec votre conseiller habituel**

En cas de litige avec votre assureur (sur l'indemnisation d'un sinistre ou sur le montant d'une cotisation par exemple), vous devez lui signaler votre désaccord en contactant votre conseiller, de préférence par écrit.

Si le délai de prescription de 2 ans approche, il est recommandé d'envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception pour formaliser votre désaccord.

Une négociation (orale ou écrite) peut alors s'engager. Celle-ci peut aboutir à une solution amiable donnant lieu à Une transaction entre votre assureur et vous, clôturant ainsi le litige.

#### **Contact avec le service réclamation de l'assureur**

Si le litige persiste, vous devez vous adresser au service réclamation de votre compagnie d'assurance.

Les coordonnées de ces services figurent obligatoirement dans les conditions générales du contrat d'assurance. Mais vous pouvez également les trouver sur le site internet de votre assureur.

Vous devez lui envoyer un écrit (courrier, mail) ou compléter un formulaire sur le site internet de votre assureur, lui indiquant l'objet du litige et les démarches que vous avez déjà effectuées, avec les copies des documents en rapport avec le différend (factures, courriers...).

Le service dispose d'un **délai maximal de 2 mois** à compter de la réception de votre courrier pour vous apporter une réponse.

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 de l'assurance est une autorité indépendante, extérieure aux sociétés d'assurance.

Il aide à trouver des solutions amiables aux litiges entre les assurés et les compagnies d'assurance membres de la Médiation de l'Assurance.

#### **À savoir**

Toutefois, certains assureurs disposent également de leur propre médiateur interne qui intervient avant que puisse être saisi le médiateur de l'assurance.

#### **Qui peut saisir le médiateur ?**

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 compétent est généralement précisé dans votre contrat d'assurance.

Dans la plupart des cas, il s'agit 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**

Toutefois, certaines compagnies d'assurance désignent un autre médiateur spécifique (médiateur interne ou rattaché à un autre organisme). Si tel est le cas, vous pouvez en demander les coordonnées directement à votre assureur.

#### **Quand saisir le médiateur ?**

Il peut être saisi uniquement lorsque vous êtes adressée au service réclamation de votre compagnie d'assurance et que vous n'avez pas obtenu un résultat satisfaisant. Il peut en être de même si ce service n'a pas répondu dans les délais impartis.

#### **Comment saisir le médiateur ?**

Il est nécessaire d'envoyer un courrier, un mail ou une lettre RAR de préférence, 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 de 2 ans.

Vous pouvez utiliser un modèle de courrier :

- Saisir le médiateur en assurances

#### **Traitements de la demande**

Vous recevez une confirmation de la réception de votre demande.

Le médiateur émet ensuite un avis dans un délai, qui varie 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.

#### **Juridiction compétente**

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 ou le tribunal judiciaire.

Pour un litige supérieur à 10 000 € , c'est le tribunal judiciaire.

#### **Où s'adresser ?**

Tribunal judiciaire

#### **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.

#### **Assistance d'un avocat**

Vous devez être représenté par un avocat 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 en matière d'assurance est de 2 ans à partir de la date de l'événement 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.

#### **Assurance automobile (véhicule)**

##### **Souscription et vie du contrat**

Souscription du contrat

Assurance obligatoire ou "au tiers"

Assurances facultatives et "tous risques"

Attestation et certificat d'assurance

Modification du contrat

Résiliation du contrat

Recours et litiges

##### **Prime**

Tarifs, cotisations et durée du contrat

Bonus-malus

Jeunes conducteurs et surprime d'assurance

##### **Sinistre**

Accident et constat

Vol du véhicule

##### **Indemnisation du sinistre**

Dégâts matériels

Dommages corporels

Vol

Accident de la route

#### **Questions – Réponses**

- [Quel est le délai de prescription en matière d'assurance auto ?](#)
- [Que faire si les assurances refusent d'assurer un véhicule ?](#)
- [Comment fonctionne la franchise d'assurance ?](#)
- [Épave : que devient la voiture gravement accidentée ?](#)

Toutes les questions réponses

**Et aussi...**

- [Assurance habitation : recours en cas de litiges avec l'assureur](#)

**Pour en savoir plus**

- [Que faire en cas de litige lié à une assurance ?](#)

Source : Banque de France

**Où s'informer ?**

- [Assurance Banque Épargne Info Service](#)
- [Maison de justice et du droit](#)

**Services en ligne**

- [Saisir le médiateur en assurances](#)  
Modèle de document
- [Saisir son assureur en cas de retard dans l'indemnisation d'un sinistre](#)  
Modèle de document

**Textes de référence**

- [Code des assurances : articles L114-1 à L114-3](#)  
Compétence et prescription
- [Code des assurances : article R114-1](#)  
Règles communes aux assurances de dommages et aux assurances de personnes
- [Code de l'organisation judiciaire : articles L211-3 à L211-9-2](#)  
Compétence du tribunal judiciaire
- [Code de la consommation : article L612-1](#)  
Droit à la médiation
- [Code de la consommation : articles R612-1 à R612-5](#)  
Règles de la médiation en matière de consommation



Ville de  
**Palavas-les-Flots**

Mairie de Palavas-les-Flots

Horaires : Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h.

Adresse : 16 Boulevard Maréchal Joffre – BP 106 – 34250 Palavas-les-Flots

Tél. : [04 67 07 73 00](tel:0467077300)