



GAN ASSURANCES n'assure pas vraiment

D'après le Code civil, le constructeur est responsable des dommages qui compromettent la solidité de l'ouvrage ou qui le rendent impropre à sa destination : c'est la garantie décennale des constructeurs. Pour des travaux immobiliers, le client a intérêt à souscrire une assurance dite "dommages-ouvrage", qui couvre après expertise le paiement des travaux de réparation des désordres d'ordre décennal.

Madame B. a fait construire sa maison par ARCADIAL, un constructeur qui est tombé en liquidation judiciaire en 2020.

Elle avait souscrit à l'époque une couverture en dommages-ouvrage auprès de GAN ASSURANCES. Cette assurance est obligatoire pour une construction neuve, en principe. Elle est coûteuse, mais permet de résoudre plus rapidement les problèmes sérieux, sans dispersion des recours entre les différents professionnels intervenus sur le chantier.

Ici, la propriétaire a constaté des zones de fragilité sur son toit plat, avec le risque de passer à travers en le nettoyant, puisque la toiture s'enfonçait.

Elle avait déjà adressé deux déclarations de sinistre qui avaient fait l'objet de réparations. Malheureusement, les désordres n'avaient pas disparu, si bien que Madame B. a été contrainte de déclarer un nouveau sinistre.

L'assureur a mandaté une expertise pour déterminer l'origine et la gravité des désordres, mais cette expertise n'en portait que le nom. L'expert ne s'est pas déplacé au domicile de la cliente, en raison de l'épidémie de Coronavirus. Il a seulement évalué les désordres par téléphone en visioconférence. GAN ASSURANCES a finalement écarté toute prise en charge : l'expert avait bien constaté les souplesses sur le toit plat et une fissure sur l'acrotère (un muret bordant la toiture), mais concluait que ces désordres étaient sans gravité.

Ne parvenant pas à se faire entendre, et inquiète des risques encourus pour simplement nettoyer son toit plat, Madame B. a consulté notre association. Nous lui avons alors conseillé d'engager elle-même une **expertise amiable contradictoire**, qui s'est révélée accablante. Le cabinet ARTHEX a constaté des défauts d'étanchéité et des infiltrations d'eau rendant la couverture impropre à sa destination et engendrant un risque pour la sécurité des personnes.

Notre association a alors mis en demeure GAN ASSURANCES d'indemniser notre adhérente à hauteur du coût des réparations, qui s'élevaient finalement à près de 10 000 €, et de lui rembourser les frais d'expertise engagés.

L'assureur a considéré cette mise en demeure comme une nouvelle déclaration de sinistre et mandaté un expert, pour une nouvelle expertise dommages-ouvrage. Cette fois-ci, l'assureur a accepté de garantir et proposé une indemnité satisfaisante.

Mais Madame B. attendait encore le remboursement de ses frais d'expertise : nous l'avons donc réclamé à nouveau à GAN ASSURANCES, qui a finalement effectué le versement après plusieurs relances et menace de procès.

Cette affaire aura été éprouvante pour notre adhérente, qui a bataillé avec notre aide durant un an et demi avant d'obtenir entière satisfaction. ●