



A recomendação do Provedor teve por base a decisão da AEGON SANTANDER PORTUGAL NÃO VIDA, COMPANHIA DE SEGUROS, S.A. de não assunção dos danos no armário da cozinha, soalho flutuante e rodapé da cozinha e sala em *openspace* ao abrigo da cobertura de Danos por água após derrame/rotura de água do Termoacumulador, alegando coincidência de dados num sinistro ocorrido em 2019 no qual não houve enquadramento na apólice subscrita e por conseguinte não foi aplicável qualquer valor de indemnização.

Apreciada a situação, o Provedor entendeu que a decisão da Companhia em não enquadrar os danos verificados nos armários da cozinha, no soalho flutuante e no rodapé não está de acordo com as obrigações resultantes do contrato de seguro, uma vez que é seu entendimento que a origem dos danos quer no sinistro de 2019 quer no agora em apreço têm origem distinta, com consequências distintas e áreas de afetação diferenciadas. Entende o Provedor que é manifesto o nexó de causalidade entre os danos verificados na fração e a rotura do Termoacumulador, não havendo qualquer ação ou omissão por parte da Reclamante que tenha contribuído ou agravado esses danos.

Face à análise efetuada pelo Provedor, foi recomendado que a AEGON SANTANDER PORTUGAL NÃO VIDA, COMPANHIA DE SEGUROS, S.A. reanalisasse o sinistro bem como o valor da indemnização devida à Reclamante ao abrigo garantia de Danos por água. A AEGON SANTANDER PORTUGAL NÃO VIDA, COMPANHIA DE SEGUROS, S.A. comunicou que iria acolher a recomendação efetuada.