

Checkliste zum Vorgehen im Schadenfall

Wir führen Sie durch – Schritt für Schritt

Dokumentieren Sie den Schaden: Machen Sie Fotos oder Videos des Schadens.

Versuchen Sie weitere Beschädigungen zu vermeiden: Platzieren Sie zum Beispiel Möbel, die durch einen Wasserschaden beschädigt wurden, an einem trockenen Ort. Sprechen Sie uns hierzu bei Fragen gerne an. Wir helfen Ihnen gerne weiter.

Tipp: Entsorgen Sie beschädigte Gegenstände nicht direkt. Bewahren Sie diese bitte bis zum Abschluss der Schadenbearbeitung auf. In manchen Fällen werden während der Bearbeitung zum Beispiel noch weitere Fotos oder Videos davon benötigt.

Melden Sie Schäden durch Diebstahl, Einbruch und Vandalismus sofort der Polizei. Die Polizei benötigt in solchen Fällen eine Liste der gestohlenen Gegenstände.

Erstellen Sie eine Liste aller gestohlenen und beschädigten Gegenstände. Dies ist auch für die Bearbeitung Ihres Schadens wichtig.

Notieren Sie die Namen, Adressen und Telefonnummern von weiteren geschädigten Personen oder Zeugen.

Melden Sie den Schaden direkt und einfach über unser [Serviceportal myNeo](#). In myNeo werden Sie Schritt für Schritt durch die benötigten Angaben geführt. Sie können Bilder und Videos zum Schadenfall hochladen.

Bei der Meldung des Schadens ist es wichtig die Antworten auf die folgenden Fragen zu haben:

- Wann ist der Schaden passiert?
- Wo ist der Schaden passiert?
- Wie ist der Schaden passiert?
- Wer ist an dem Schaden beteiligt?

Bringen Sie beschädigte Gegenstände nicht direkt zur Reparatur. In manchen Fällen müssen die beschädigten Artikel begutachtet werden oder weitere Fotos gemacht werden. Warten Sie daher mit der Reparatur bis zur Kontaktaufnahme und Freigabe durch unser Team.



Geben Sie einem Geschädigten keine vorzeitige Zusage. Verlassen Sie sich auf uns - wir übernehmen die Klärung und Abstimmung für Sie.

Falls jemand nach dem Schadenfall finanzielle Forderungen an Sie stellt oder einen Anwalt einschaltet, leiten Sie uns diese Informationen und Dokumente schnellstmöglich weiter. Wir überprüfen, ob die Ansprüche gerechtfertigt sind. Wenn diese ungerechtfertigt sind, wehren wir diese für Sie ab.