

Checkliste zum Vorgehen im Schadenfall

Wir führen Sie durch – Schritt für Schritt

- Dokumentieren Sie den Schaden – wenn möglich mit Fotos oder auch Videoaufnahmen. Bewahren Sie die beschädigten Gegenstände am besten bis zum Abschluss der Schadenbearbeitung auf, falls es zu weiteren Rückfragen kommt.

- Wurde Ihr Eigentum beschädigt, leiten Sie umgehend Schadenminderungsmaßnahmen ein - z. B. Platzieren von Möbeln, die durch einen Wasserschaden beschädigt wurden, an einem trockenen Ort. Sprechen Sie uns hierzu gerne im Zweifel an - wir helfen Ihnen weiter, was getan werden muss.

- Melden Sie Schäden durch strafbare Handlungen wie Diebstahl, Einbruch und Vandalismus sofort der Polizei. Erstellen Sie eine Stehgutliste für die Polizei und eine Schadensliste für uns, um die entwendeten oder beschädigten Gegenstände zu dokumentieren.

- Notieren Sie die Namen, Adressen und Telefonnummern aller am Schadenfall Beteiligten (Geschädigter, Zeuge, etc.)

- Melden Sie den Schaden direkt und einfach über unser Serviceportal [myNeo](#). In myNeo werden Sie Schritt für Schritt durch die benötigten Angaben geführt und können entsprechende Nachweise, wie z. B. Bilder, 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?

- Leiten Sie eine Reparatur erst ein, wenn dies mit uns abgestimmt ist. In manchen Fällen müssen die beschädigten Artikel begutachtet werden oder es werden weitere Aufnahmen benötigt. Warten Sie daher mit der Reparatur bis zur Kontaktaufnahme und Freigabe durch unsere Schadenexperten.

- Geben Sie einem Geschädigten keine vorzeitige Zusage, sondern verlassen Sie sich hier 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 – und wehren diese für Sie ab, wenn sie ungerechtfertigt sind.