

Wichtige Infos zur Schadenmeldung bei hepster



Zu allererst hoffen wir, dass es Ihnen gut geht und niemand verletzt wurde.

Schadenmeldung innerhalb von 14 Tagen

Bitte melden Sie den Schaden **innerhalb von 14 Tagen**, nachdem Sie davon Kenntnis erlangt haben, bei hepster, um die Meldefrist einzuhalten. Die Meldung können Sie ganz einfach digital über folgenden Link vornehmen:



<https://account.hepster.com/de-de/startclaims#start-claim>

Sollten Ihnen zum Zeitpunkt der Meldung noch nicht alle Informationen oder Unterlagen vorliegen, können Sie diese jederzeit per E-Mail nachreichen. Bitte geben Sie dabei unbedingt die **Ticketnummer** an, die Sie nach dem Absenden Ihrer Schadenmeldung von uns erhalten. Nur so können wir Ihre Unterlagen eindeutig zuordnen.

Erforderliche Angaben und Nachweise

Gemäß Versicherungsvertragsgesetz (§§ 30, 31 VVG) sind Sie verpflichtet, den Versicherungsfall vollständig und wahrheitsgemäß anzuzeigen. Bitte stellen Sie daher folgende Informationen und Unterlagen bereit:

- Datum und Uhrzeit, zu dem/der Sie erstmals Kenntnis vom Schaden erhalten haben
- Schadenort
- Schilderung des Schadenhergangs und der Ursache
- Art und Umfang des Schadens sowie die geschätzte Schadenhöhe
- Fotos oder Videos des Schadens
- Kontaktdaten des Dienstradnutzenden für eventuelle Rückfragen
- Rechnung, Kostenvoranschlag oder Reparaturangebot (inklusive Rahmennummer)
- Falls zutreffend: Angaben zu weiteren beteiligten Personen oder Zeugen sowie Informationen zur gegnerischen Versicherung

Besonderheit bei strafbaren Handlungen wie Diebstahl oder Vandalismus

Bei Schäden durch strafbare Handlungen (z. B. Diebstahl oder Vandalismus) ist innerhalb von **48 Stunden nach Kenntnis des Schadens** eine polizeiliche Anzeige erforderlich.

Bitte lassen Sie sich das **Aktenzeichen** geben und stellen Sie sicher, dass die **Rahmennummer** in der Anzeige aufgeführt ist. Eine Kopie der polizeilichen Anzeige reichen Sie anschließend im Rahmen Ihrer Schadenmeldung bei hepster ein.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Ihr hepster-Team