

UserGuide

Schadenmeldung bei hepster.

(E-) Bike - Versicherung



Willkommen zur Schadenmeldung bei hepster.

In diesem UserGuide zeigen wir Ihnen Schritt für Schritt, wie Sie ganz unkompliziert und 100% digital einen Schaden bei hepster melden können. Umso mehr Informationen und Details Sie uns zur Verfügung stellen, desto schneller können wir Ihre Schadenmeldung prüfen. Wir geben Ihnen auf der nächsten Seite einen Überblick über Dokumente und Informationen, die im Optimalfall griffbereit liegen sollten. Im Anschluss zeigen wir Ihnen den Meldeprozess anhand eines Beispiels Schritt für Schritt. Natürlich können Sie auch direkt mit der Schadenmeldung starten, ohne den UserGuide vorher anzuschauen. Je nach Schadenart, werden Sie automatisch durch die Schadenmeldung geführt.

Wichtiger Hinweis:

Stellen Sie bitte sicher, dass die Meldung **innerhalb von 14 Tagen** nach Kenntnis des Schadens bei hepster eingeht. Der **Start der Schadenmeldung** gilt hierbei als **Eingang**. Bei Diebstahl, Entwendung, Zerstörung oder Beschädigung durch Dritte, ist eine polizeiliche Anzeige **sofort** nach Kenntnis zu stellen. Sollten Ihnen für die vollständige Schadenmeldung noch Dokumente oder Details fehlen, so können Sie diese nachreichen, in dem Sie den Link zur Schadenmeldung erneut öffnen und die bereits getätigten Angaben ergänzen. Sie können den Link auch an Ihren Fachhändler, Vermittler, oder Arbeitgeber zur Ergänzung erforderlicher Informationen weiterleiten.

[Direkt zur Schadenmeldung](#)

Disclaimer: Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

Wichtige Informationen und Dokumente

Falls vorhanden, können Sie folgende Dokumente und Informationen griffbereit legen.

- Fotos des Schadens und ggf. Ort des Schadens
- Details zum Produkt, wie die Rahmen-/bzw. Seriennummer
- Kostenvoranschlag vom autorisierten Fachhändler*
- Angaben zum Schadenort /-datum &-hergang
- Kontaktdaten und Anschrift
- Bei Schäden durch strafbare Handlungen (z.B. Diebstahl, Vandalismus) die Bestätigung zur vollständigen polizeilichen Anzeige inkl. Aktenzeichen, Geschädigter, Zeitpunkt und Ort sowie die eindeutige Identifikation des Schadenobjekts (Rahmennummer).

Fehlende Informationen und Dokumente können nachgereicht werden, indem Sie wieder auf den Schadenmeldelink klicken, und die bereits getätigten Angaben ergänzen. Sobald alle Informationen und Unterlagen eingetragen wurden, kann hepster die Schadenmeldung nach Fertigstellung und Übermittlung bearbeiten.

Wichtiger Hinweis: Stellen Sie bitte sicher, dass die Schadenmeldung **innerhalb von 14 Tagen** nach Kenntnis des Schadens, bei hepster **gestartet** wird. Bei Diebstahl, Entwendung, oder Zerstörung durch Dritte, ist eine polizeiliche Anzeige **sofort** nach Kenntnis zu stellen.

[Direkt zur Schadenmeldung](#)

*Autorisierter Fachhändler sind vom Hersteller autorisierte Verkäufer.

Sie beziehen ihre Ware direkt vom Hersteller und erhalten neben speziellen Trainings und Produktwissen, Zugang zu einem umfangreichen Serviceangebot der Hersteller. Sie bieten häufig erweiterte Herstellergarantien an.

Disclaimer: Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

Login

Hier Schaden melden!

Für Privatkunden Für Unternehmen

Schadenmeldung für Unternehmen & Partner

Diese Seite ist **ausschließlich** für Unternehmen & hepster Partner.
Privatkunden können hier keine Schäden melden.

Der Schadenfall wird umgehend nach Erhalt geprüft.

Zertifikatsnummer * 

112343580312410295853495458911

Vorname *

Vorname Versicherungsnehmer

Nachname *

Nachname Versicherungsnehmer

Fortfahren

[Schadenmeldung mit Schadenmeldenummer](#)

Privatkunden können Schäden nur im Kundenkonto melden! [Logge dich einfach ein](#)

Notfallrufnummern von hepster und unserer Partner

Wenn du in einem Notfall keinen Zugang zu deinem Kundenkonto oder den relevanten Daten deines Vertrages hast, rufe bitte eine der folgenden Nummern an:

Für Reise-, Work & Travel- und
Auslandskrankenversicherung:
[+49 381 203 888 08](#)

Fahrrad- und Reiseschutzbriefe,
Pannenhilfe
[+49 381 203 888 09](#)



Du hast Fragen? Schreib uns
einfach eine Email an:
de@support.hepster.com

Schade, dass etwas passiert ist – wir sind für dich da!

Mit einem Klick auf „Schadenmeldung starten“ geht's weiter, und wir helfen dir, alles schnell und **unkompliziert** zu regeln.

Falls du **Fragen** hast, melde dich gerne bei unserem **Support**.
de@support.hepster.com

Bitte gib die **E-Mail**-Adresse an, **über die** fortfolgend über den Schadenfall **kommuniziert werden soll**.

Geben Sie Ihre E-Mail ein

fachhaendler@fachhandel.de

Geben Sie Ihre E-Mail erneut ein

fachhaendler@fachhandel.de

Schadenmeldung starten



Über folgenden **Link** gelangen Sie direkt zum Login für die Schadenmeldung. Um die Schadenmeldung zu starten, geben Sie bitte die Zertifikatsnummer des Versicherungsvertrages sowie Vorname und Nachname des Nutzers ein. Klicken Sie im Anschluss auf **„Fortfahren“**.

Bitte geben Sie hier **Ihre** E-Mail-Adresse ein, über die fortfolgend die Kommunikation über den Schadenfall erfolgt. Auf diese E-Mail-Adresse erhalten Sie nach erfolgreicher Übermittlung der Meldung eine Bestätigung. Klicken Sie im Anschluss auf **„Schadenmeldung starten“**.



Start & Hinweise zur Schadenmeldung

Hinweise zur Schadenmeldung

Sollten Sie ergänzende Unterlagen / Informationen oder eine Abschlussrechnung zu einem **bereits bestehenden Schaden** einreichen wollen, so senden Sie diese bitte per E-Mail unter Angabe der **Ticketnummer** an de@support.hepster.com.

Bitte lesen Sie zuerst die Hinweise zur Schadenmeldung durch.

Sind Sie Fachhändler oder Arbeitgeber?

- ⓘ Als Arbeitgeber oder Fachhändler können Sie eine Schadenmeldung für den Nutzer des Rades vornehmen. Stellen Sie bitte sicher, dass Sie dies mit Einwilligung des Nutzers vornehmen und die Angaben wahrheitsgemäß und vollständig sind.

Wichtige Information für Arbeitgeber & Fachhändler.

WICHTIGE FRISTEN

- ⓘ
1. Melden Sie den Schaden innerhalb von 14 Tagen nach dem Vorfall. Die Meldefrist gilt als eingehalten, sobald Sie das folgende Formular starten.
 2. Bei Schäden durch oder mit Dritten ist eine polizeiliche Anzeige innerhalb der laut Versicherungsbedingungen hinterlegten Frist zu erfolgen und die Bestätigung dessen mit einzureichen.

Reminder bzgl. Ihrer wichtigen Fristen

HINWEISE ZUR SCHADENART

- Bei einer **Reifenpanne** ist je nach Ursache entweder "Durch einen Unfall oder Sturz" oder "Durch sonstige Beschädigung" auszuwählen.
- "Durch jemand anderes" ist zu wählen bei **Vandalismus, Sabotage oder Plünderung**. Hierfür sind Daten des Dritten und eine polizeiliche Anzeige nötig.
- "Durch sonstige Beschädigung" ist zu wählen z.B. bei **Brand, Transport- oder Elektronikschäden sowie Material-, Produktions- oder Konstruktionsfehler**.

Bitte beachten Sie die Hinweise zur Schadenart.

VORGEHEN BEI FEHLENDEN DOKUMENTEN

- ⓘ Sie können die Schadenmeldung jederzeit speichern und später abschließen. Dazu einfach unter [Schaden melden bei hepster](#) die Meldung mit Zertifikatsnummer, Nutzervorname und -nachname oder Schadenmeldenummer fortsetzen und fehlende Dokumente hinzufügen.

Bitte beachten Sie ebenfalls den Vorgang bei fehlenden Dokumenten

- ☒ **Bestätigung**
Ich füle die Schadenmeldung wahrheitsgemäß aus. Bei falschen Angaben kann mir die Leistung gekürzt werden.

Im nächsten Schritt bestätigen Sie die wahrheitsgemäße Angabe und starten die Schadenmeldung via Klick auf den Button „**Schadenmeldung starten**“ unten.

Schadenmeldung starten



Angaben zum Versicherungsverhältnis

Schadenmeldung Fahrradleasing

Zertifikatsnummer: 113 [REDACTED]

Wer meldet den Schaden? *

Bitte auswählen

Angaben zur Schadenart

Was ist mit dem Rad passiert? *

Bitte Schadenart auswählen

Bitte auswählen

Bitte auswählen

Nutzer des Rades

Arbeitgeber

Fachhändler

Hier geben Sie an, **wer** den Schaden bei hepster meldet (**Nutzer des Rades** oder **Arbeitgeber**). Die Angaben bzw. Informationen zum Nutzer erfolgen im weiteren Verlauf des Formulars.

Angaben zur Schadenart

Was ist mit dem Rad passiert? *

Bitte Schadenart auswählen

Was ist mit dem Rad passiert? *

Bitte Schadenart auswählen

Bitte Schadenart auswählen

Mein Rad oder Teile davon wurden gestohlen

Mein Rad ist beschädigt

Wählen Sie hier die passende **Schadenart** aus.

Hinweis: Je nach Schadenart und Ihren Antworten auf nachfolgende Fragen, werden Ihnen jeweils dazu gehörige bzw. passende Felder und Fragen angezeigt. Die Anleitung dient nur als Beispiel.

Angaben bei der Schadenart Diebstahl

Was ist mit dem Rad passiert? *

Mein Rad oder Teile davon wurden gestohlen

Was wurde gestohlen? *

Bitte auswählen

Bitte auswählen

Mein komplettes Rad

Teile vom Rad

Sollten Sie "**Mein komplettes Rad**" ausgewählt haben, erscheinen weitere Eingabemöglichkeiten weiter unten im Formular.

Kann das Rad aktuell getrackt werden? *

☐ Ja

☐ Nein

Wurde der Vorfall der Polizei gemeldet? *

☐ Ja

☐ Nein

Was wurde gestohlen? *

Teile vom Rad

Welche Teile wurden gestohlen? *

z.B. Sattel, Akku, Vorderrad

Bei der Option "**Teile vom Rad**" erhalten Sie ein Freitextfeld bei dem Sie die Angaben über die gestohlenen Teile eintragen können.

Wurde der Vorfall der Polizei gemeldet? *

☐ Ja

☐ Nein

Die Anfrage, ob der Vorfall bei der Polizei gemeldet wurde, erscheint ebenso weiter unten im Formular.

Angaben zu den Schadendetails

Angaben zu den Schadendetails

Wann ist es passiert? *

dd/mm/yyyy HH:MM

Nur Tagesdatum oder früher möglich.

Wann wurde es bemerkt? *

dd/mm/yyyy HH:MM

Was genau ist passiert? *

Detaillierte Beschreibung des Schadenshergangs und der genauen Beschädigung / Beeinträchtigung

Wo ist der Schaden passiert? *

Bitte Ort des Schadens auswählen

Bitte Ort des Schadens auswählen

Bei mir zuhause

An einer anderen Adresse

Ich kenne die genaue Adresse nicht

Zusätzlich werden Sie nach dem **Ort des Schadens** gefragt, den Sie direkt darunter angeben, sofern bekannt.

Als Nächstes hinterlegen Sie zusätzliche Angaben zu den **Schadendetails**



Weitere Angaben zum Gegenstand des Schadens

Details zur Schadenhöhe

Wie hoch ist der Schaden? (€) *

500,01

Im Fall von Diebstahl ist es die Höhe des Kaufpreises.

Hinweis:

Bei einer Schadenhöhe über 500,00 Euro ist bitte ein Kostenvoranschlag einzureichen und eine Reparatur erst nach Freigabe vorzunehmen.

Sie können die Schadenhöhe an dieser Stelle schätzen, den Vorgang speichern und später mit dem Dokument abschließen.

Dazu einfach unter [Schaden melden bei hepster](#) die Meldung mit Zertifikatsnummer, Nutzervorname und -nachname oder Schadenmeldenummer fortsetzen und fehlende Dokumente hinzufügen.

Worauf basiert die Angabe der Schadenhöhe? *

☒ Kostenvoranschlag

☐ Reparaturrechnung

Bitte auswählen

Kostenvoranschlag *



Click to upload or drag and drop

Upload between 1 and 5 files.

0 / 5 uploaded

Erlaubte Dateiformate: PDF, Word, JPEG, PNG; Maximale Größe 10 MB

Im nächsten Schritt hinterlassen Sie weitere Angaben zur **Höhe des Schadens in Euro (€)**.

Sofern die Schadenhöhe über **500,00 €** liegt, beachten Sie bitte den hier dargestellten Hinweis. Eine Schätzung ist ebenso möglich.

Danach hinterlegen Sie, auf welchen Angaben die **Schadenhöhe** basiert und laden den entsprechenden **Kostenvoranschlag** hoch. Die entsprechenden Dokumente können Notfalls auch nachgereicht werden.

Weitere Angaben zum Gegenstand des Schadens

Details zum versicherten Gegenstand

Rahmennummer *

Bitte angeben

Zu befüllen, wenn leer

Besteht für das Rad ein weiterer Versicherungsschutz z.B. über die Hausratversicherung? *

☒ Ja

☐ Nein

Name Versicherungsgesellschaft *

Bsp. Allianz

Versicherungsscheinnummer *

Bsp. HR123456

Versicherungsnehmer *

Bsp. Max Mustermann

Vorname und Nachname

Art der Versicherung *

Bitte angeben

Bsp.: Hausrat



Im nächsten Schritt hinterlassen Sie die Rahmennummer, sowie die Angabe, ob ein **zusätzlicher Versicherungsschutz** besteht im Falle eines Diebstahls.



Falls ja, werden Sie aufgefordert die Informationen Ihrer z.B. Hausratversicherung hinzuzufügen.

Abschließende Daten & Informationen

Bilder vom Schaden *


Click to upload or drag and drop
Upload between 1 and 15 files.
0 / 15 uploaded

Erlaubte Dateiformate: PDF, Word, JPEG, PNG; Maximale Größe 10 MB

Details des Nutzers

Name Nutzer *

Bsp. Max Mustermann

Vollständiger Namen

Rufnummer Nutzer

Bsp. +49 123 12345678

Für Rückfragen zum Schadenfall

E-Mail-Adresse des Nutzers *

Bsp. max.mustermann@gmx.de

Für Rückfragen zum Schadenfall

Bestätigung *

☐ Hiermit bestätige ich, dass die Angaben wahrheitsgemäß, vollständig und korrekt sind.

Bitte bestätigen, um die Schadenmeldung absenden zu können.

Entwurf speichern

Schadenmeldung einreichen

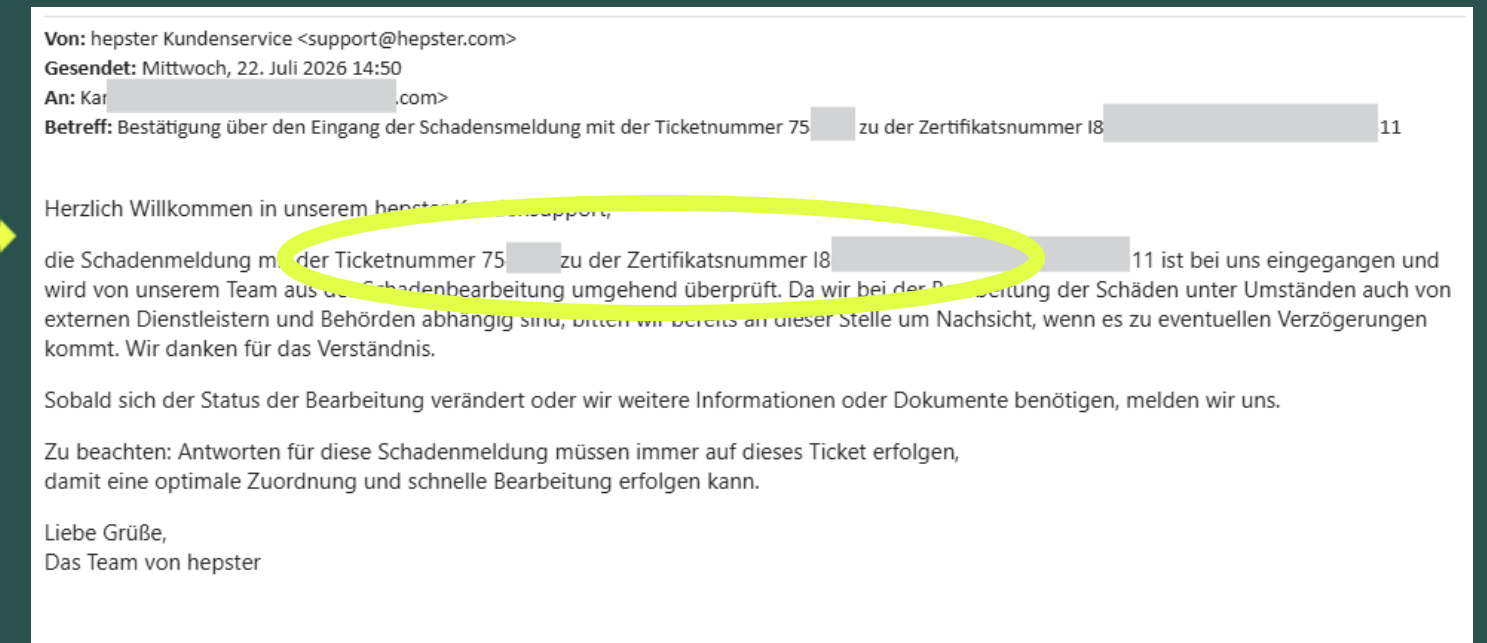
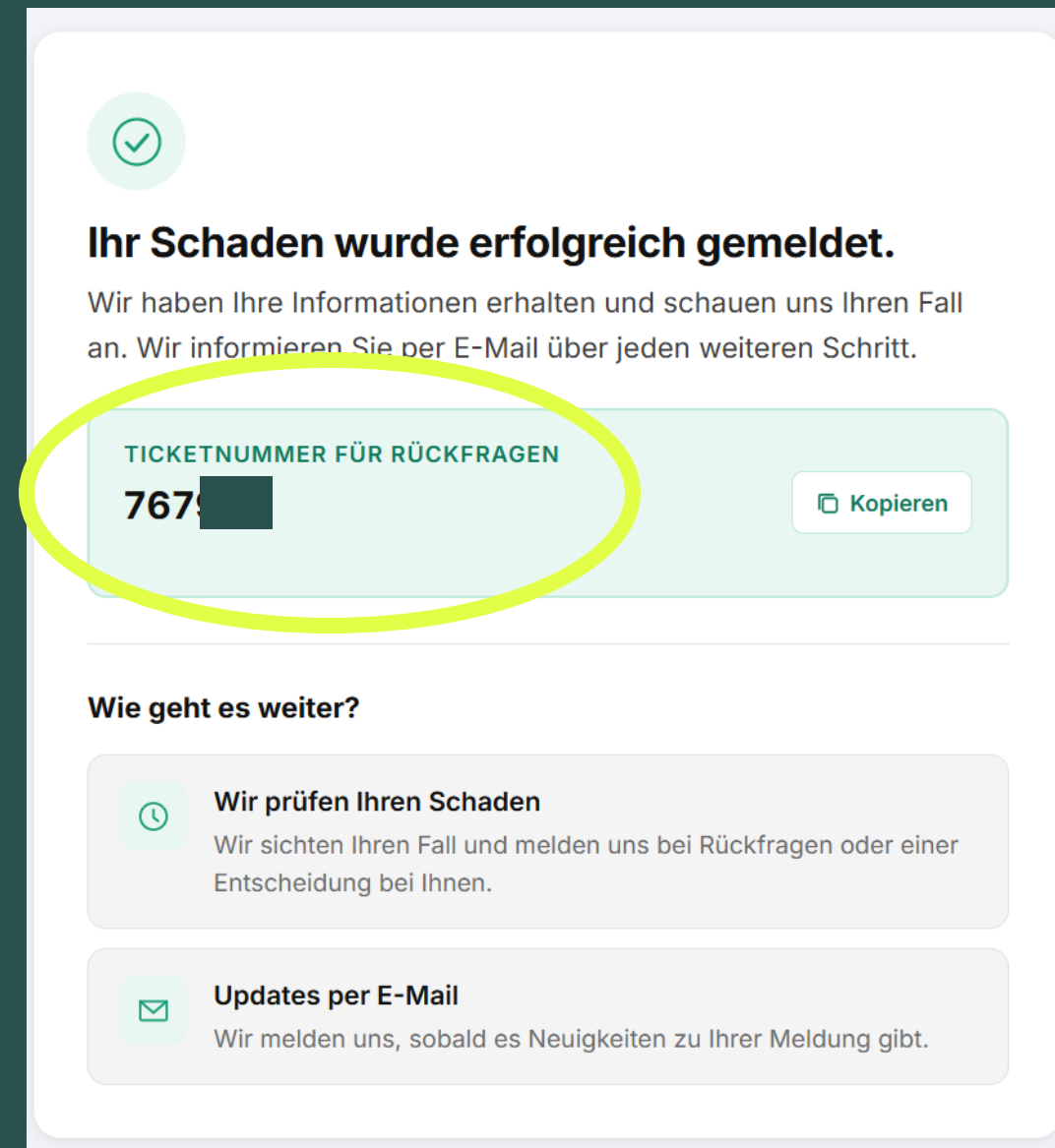
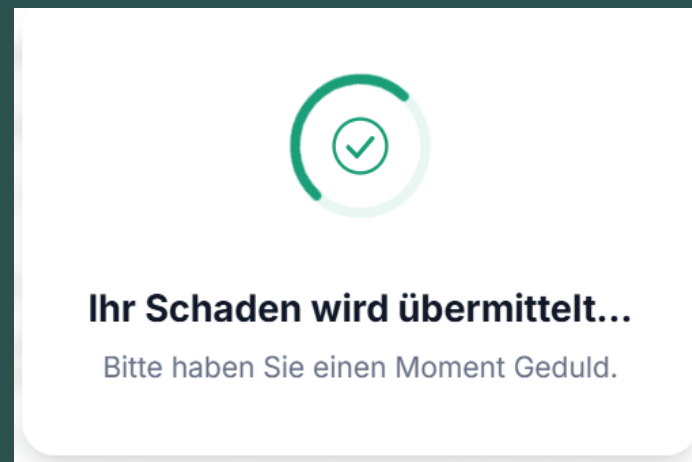
Hier laden Sie **Bilder vom Schaden** hoch. Bitte beachten Sie, dass zur Prüfung des Schadens **mindestens 1 Bild** hochgeladen werden muss, um die Schadenmeldung erfolgreich abzuschließen, **außer** es handelt sich um eine Verschleißmeldung.

Unter diesen 3 Punkten tragen Sie die **Angaben zum Nutzer** ein und bestätigen final via **Klick** in das Kontrollkästchen, dass die Angaben wahrheitsgemäß, vollständig und korrekt sind.

Zuletzt schließen Sie die Schadenmeldung über den Button **„Schadenmeldung einreichen“** ab.

Zusätzlich haben Sie die Möglichkeit, via **„Entwurf speichern“** Ihre Angaben zu einem späteren Zeitpunkt fortzusetzen.

Vielen Dank!



Sie haben die Schadensmeldung nun erfolgreich zur Prüfung an hepster übermittelt. Nach erfolgreicher Meldung wird Ihnen **Ihre Ticketnummer** angezeigt und die nächsten Schritte vorgestellt. Bitte beachten Sie, dass die Schadenbearbeitung erst erfolgen kann, wenn alle Angaben und Dokumente übermittelt wurden.

Auf dem rechten Bild sehen Sie die **E-Mail**, welche Sie nach erfolgreicher Übermittlung automatisch von hepster erhalten. Sollten noch Dokumente nachgereicht werden, können Sie direkt auf diese E-Mail antworten.





Wir kümmern uns!

Die Schadenmeldung ist nun bei hepster **eingegangen** und wird **schnellstmöglich** bearbeitet. Sollten Sie Fragen haben, können Sie sich unter Angabe Ihrer **Ticketnummer** bei uns melden. Wir halten Sie über den aktuellen Stand auf dem Laufenden, und kommen bei Rückfragen auf Sie zu.

Die Dauer der Schadenbearbeitung hängt maßgeblich von der Vollständigkeit der Unterlagen ab. Bitte stellen Sie uns alle notwendigen Informationen vollständig zur Verfügung.

Bei Rückfragen steht Ihnen der hepster-Kundenservice gerne telefonisch oder per E-Mail von Montag – Freitag zwischen 9 – 17 Uhr zur Verfügung:

Telefon: +49 381 203 888 00

E-Mail: de@support.hepster.com

Ihr hepster Team



Copyright

© 2026 HEPSTER, MOINSURE GMBH

Alle Inhalte dieser Präsentation sind streng vertraulich und dienen ausschließlich der Information des jeweiligen Empfängers.

Alle Inhalte dieser Präsentation sind geistiges Eigentum der MOINSure GmbH, Rostock und urheberrechtlich geschützt.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

Jede Verwendung zu anderen als den ausdrücklich angegebenen Zwecken ist untersagt. Die Vervielfältigung, Verbreitung oder Nutzung des Werkes oder seiner Bestandteile durch den jeweiligen Empfänger bedarf der vorherigen Zustimmung des Autors.

