

# Hilfebereich – Auto – Kundenportal

## Ich möchte meinen Kilometerstand ändern.

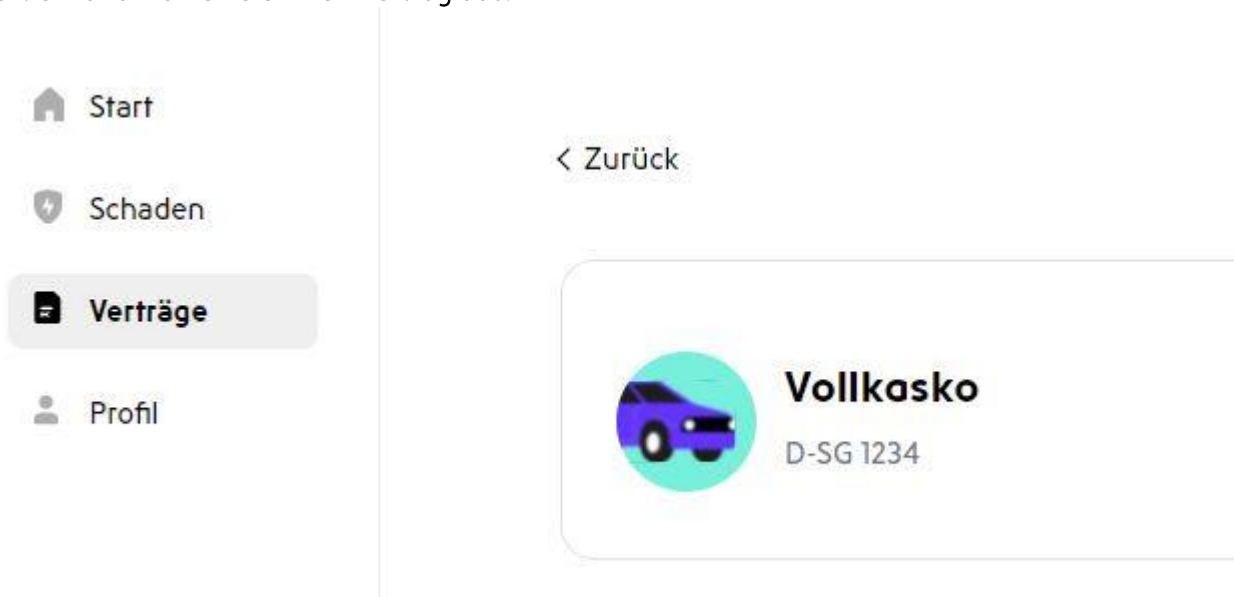
Haben Sie Ihren Kilometerstand bei Vertragsabschluss nicht korrekt eingegeben? Dann teilen Sie uns den korrekten Kilometerstand einfach über das [Kontaktformular](#) mit.

Während der Vertragslaufzeit brauchen Sie Ihren Kilometerstand nicht regelmäßig zu aktualisieren, wir kommen im Bedarfsfall auf Sie zu.

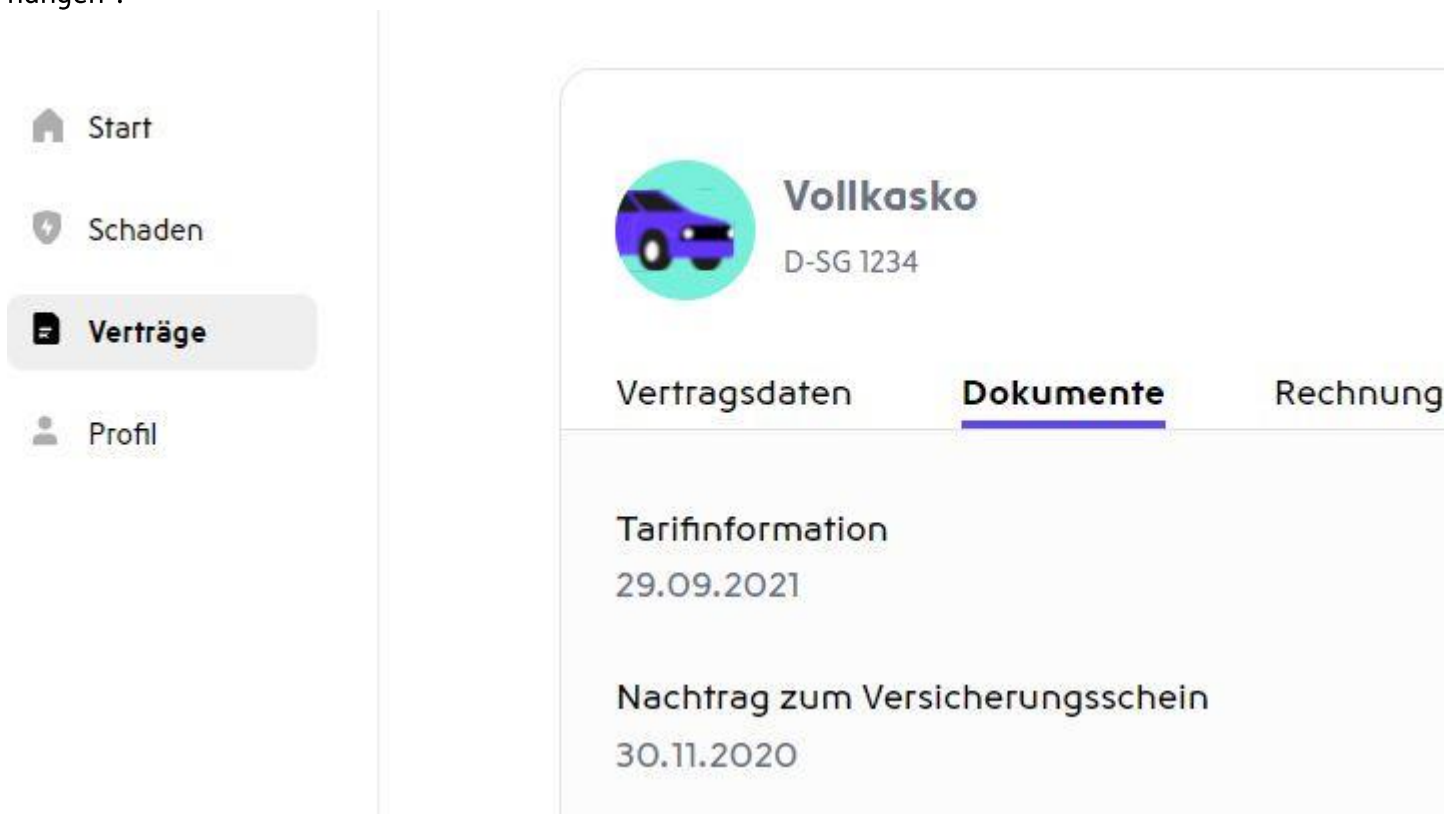
## Wo finde ich meine Vertragsdokumente?

Ihre Vertragsdokumente können Sie ganz bequem und mit wenigen Klicks in Ihrem persönlichen [Kundenportal](#) einsehen.

1. Loggen Sie sich einfach mit Ihrer E-Mail-Adresse oder Ihrer Versicherungsnummer und Ihrem Passwort ein und wählen Sie Ihren Vertrag aus.



2. Unter dem Menüpunkt „Dokumente“ können Sie Ihren Versicherungsschein und alle weiteren Vertragsdokumente einsehen. Ihre Rechnungen finden Sie unter dem Menüpunkt „Rechnungen“.



**Wie logge ich mich in mein Kundenportal ein?**

Um sich in Ihr [Kundenportal](#) einzuloggen, gehen Sie einfach auf <https://www.nexible.de/kundenportal/anmelden> und geben Sie Ihre Mailadresse oder Vertragsnummer sowie das selbst vergebene Passwort ein.

Haben Sie Ihr Passwort vergessen, dann klicken Sie bitte [hier](#) und geben Ihre Mailadresse oder die Vertragsnummer ein. Sie erhalten im Anschluss ein E-Mail. Nach dem Klick auf den Link in der E-Mail werden Sie direkt auf eine Seite zur Vergabe Ihres Passworts weitergeleitet. Geben Sie zweimal das gleiche Passwort ein und beachten Sie dabei unsere Passwortrichtlinie für die Erstellung von sicheren Passwörtern:

Das Passwort muss aus mindestens 8 Zeichen bestehen und folgendes enthalten: mindestens ein Großbuchstabe, eine Zahl und ein Sonderzeichen. Nach Vergabe Ihres Passworts können Sie sich direkt im Kundenportal einloggen.

Sie haben Probleme sich einzuloggen? Nehmen Sie bitte, unter Angabe Ihrer Antragsnummer, [Kontakt](#) mit uns auf.

**Beim Login-Versuch sehe ich die Meldung „Bitte bestätigen Sie Ihre E-Mail-Adresse.“**

Bevor Sie sich in Ihr persönliches Kundenportal einloggen können, müssen Sie Ihre E-Mail Adresse bestätigen. Melden Sie sich bitte für die Zusendung einer neuen Registrierungs-mail über das [Kontaktformular](#) bei uns.

**Mein Verifizierungslink führt auf eine 404 Fehler Seite.**

Sollten Sie nach dem Klick auf den Bestätigungslink in Ihrer E-Mail auf einer Seite landen, die einen Fehler (Status 404) anzeigt, so ist der Aktivierungslink nicht mehr gültig. Der Link

wurde bereits geklickt, Ihr Kundenportal ist aktiviert. Melden Sie sich einfach direkt im [Kundenportal](#) an.

**Ich erhalte beim Login-Versuch die Fehlermeldung: „E-Mail muss eine gültige E-Mail-Adresse sein.“**

Sollten Sie beim Login diese Meldung erhalten, haben Sie Ihre E-Mail Adresse anscheinend anders eingegeben, als sie bei uns hinterlegt ist. Prüfen Sie zusätzlich, ob eine der folgenden Möglichkeiten auf Sie zutreffen könnte:

- Bei der Eingabe der E-Mail-Adresse wird versehentlich ein Leerzeichen eingefügt.
- Permanente Großschreibung bei der Eingabe des Passworts.
- Falsche Länderdomain in Ihrer E-Mail-Adresse.
- Umlaute in der E-Mail-Adresse. Manchmal passiert es, dass Sie aus Gewohnheit Umlaute wie „ä“, „ü“ oder „ö“ bei der Eingabe Ihrer E-Mail-Adresse, die Ihren Namen enthält verwenden. Dies ist keine gültige Schreibweise bei einer E-Mail-Adresse.
- Verwechslung von gmail.com und googlemail.com. Wenn Sie ein Googlemail-User sind, kann man Ihnen E-Mails an @gmail.com und @googlemail.com schicken. Überprüfen Sie, mit welcher Version Sie sich bei uns registriert haben und probieren Sie ggf. die alternative Schreibweise.

**Ich kann kein neues Passwort anlegen.**

Dieser Fehler tritt auf, wenn Sie einen „alten“ Link zum Zurücksetzen des Passworts verwenden. Der Link ist jeweils nur 30 Tage gültig. Bitte setzen Sie Ihr [Passwort erneut zurück](#) und lassen sich dadurch einen neuen Link zuschicken.

**Bei der Passwortvergabe sehe ich die Fehlermeldung: „Keine Übereinstimmung.“**

Überprüfen Sie zuerst, ob Sie zweimal ein identisches Passwort eingegeben haben. Für den Fall, dass die Meldung bereits nach Eingabe des ersten Buchstabens im zweiten Feld auftaucht, geben Sie das Passwort bitte bis zum Ende ein und schicken Sie es mit dem „Weiter“-Button ab.

**Ich habe mein Passwort vergessen.**

Nutzen Sie hierzu einfach unsere [Passwort zurücksetzen](#) Funktion. Nach Eingabe Ihrer E-Mail-Adresse in das Eingabefeld erhalten Sie eine E-Mail von uns mit dem Betreff „Passwort vergessen“. Klicken Sie den Link in der E-Mail und vergeben Sie ein neues Passwort. Bitte beachten Sie, dass das neue Passwort unseren Sicherheitsrichtlinien entsprechen muss:

- Mindestens 8 Zeichen Länge,
- Mindestens 1 Großbuchstabe,
- Mindestens 1 Zahl von 0 bis 9,
- Mindestens 1 Sonderzeichen (z.B. \$, %, &)

**Hinweis:** Die Rücksetzung Ihres Passworts funktioniert nur für bereits aktivierte bzw. bestätigte Kundenportale. Sollten Sie Ihr persönliches Kundenportal noch nicht bestätigt haben, melden Sie sich bitte über das [Kontaktformular](#) bei uns.

**Ich erhalte beim Login-Versuch die Fehlermeldung: „E-Mail-Adresse oder Passwort ungültig.“**

Entweder haben Sie eine nicht mit dem Vertrag übereinstimmende E-Mail-Adresse oder ein falsches Passwort eingegeben. Wenn Sie sicher sind, dass Sie die korrekte E-Mail-Adresse nutzen, versuchen Sie, ein neues Passwort zu vergeben.

