Bij klantaanname:

1. Vraag naar reden van verhuur, zeker als de klant van ver komt. Vraag ook naar de lengte van de huurperiode.
2. Maak altijd een verhuurovereenkomst op basis van twee identiteitsbewijzen: het rijbewijs en een paspoort of ID-kaart. Controleer deze op geldigheid en echtheid. Maak eventueel een kopie[[1]](#footnote-1).
3. Vraag bij twijfel om bewijs van adreslegitimatie, zoals bijvoorbeeld een poststuk. Controleer of de namen hierop overeenkomen met het identiteitsbewijs en het opgegeven adres.
4. Meld klanten vooraf al dat betalen met elektronische betaalkaarten (pinnen) de voorkeur heeft. Contant geld is niet verboden, maar betalen met de pinpas is veiliger: je verlaagt het overvalrisico. Accepteer geen contante betalingen van grote bedragen, bijvoorbeeld bij langere verhuurperioden of dure voertuigen. Dit kan namelijk een indicatie zijn voor witwaspraktijken en daar moet je niet aan meewerken. Neem daarom ook geen bankbiljetten van €100, €200 en €500 aan. BOVAG Ledenwinkel heeft hier speciale stickers voor beschikbaar die je kunt bestellen.
5. Bel ter controle bij klantaanname altijd het opgegeven telefoonnummer na.
6. Raadpleeg altijd Elena.
7. Gebruik de BOVAG Verhuurvoorwaarden en laat de klant hiervoor tekenen.
8. Plak de BOVAG sticker ‘Wij werken samen met de Politie’ duidelijk zichtbaar op in je bedrijf.
9. Twijfel je? Dan mag je weigeren: “Sorry, maar ik moet me aan de procedures houden!”

De Branche RIE leert je hoe je agressie kunt vermijden en hoe je om moet gaan met agressieve klanten. Lees deze en weet wat je moet doen.

Bij uitgifte van de auto:

1. Let op dat degene die de auto komt ophalen, dezelfde persoon is als de contractant. Of dat deze persoon als bestuurder op het contract staat genoemd. Is dit niet zo? Weiger dan om de auto mee te geven. Let op dat in de BOVAG Verhuurvoorwaarden is bepaald dat alleen de contractant zelf en op de overeenkomst genoemde bestuurders de auto mogen besturen. Als de auto dus wordt opgehaald door iemand die niet op de verhuurovereenkomst staat, is dat reden om de auto niet mee te geven.

Bij teruggave van de auto:

1. Laat de sleutels bij voorkeur persoonlijk inleveren, na sluitingstijd kunnen sleutels het beste in een speciale sleutelkluis worden gedeponeerd.
2. Loop iedere ingeleverde auto binnen 24 uur grondig na. Let daarbij op schade in de auto rondom het dashboard of de deursponning (verborgen ruimtes!) en controleer de kofferbak.
3. Tref je ongebruikelijke voorwerpen aan in de auto? Maak foto’s[[2]](#footnote-2). Meld dit aan je leidinggevende, zodat hij of zij dit (indien nodig) kan melden aan de gemeente en politie. Registreer een incident samen met de leidinggevende op een registratieformulier. Neem echt even de tijd om de melding te omschrijven. Deze ervaringen kunnen helpen om nieuwe incidenten te voorkomen. *Je kunt hiervoor het Meldingsformulier Agressie uit de branche-RIE gebruiken (*[klik hier](https://www.arbocatalogusmobiel.nl/autoverhuurbedrijf/agressie-en-geweld-van-klanten/%2B%2Bsolution%2B%2Bd09b839436d841e48c67a0f1dfeca235)*).*

Na teruggave van de auto:

1. Bespreek incidenten tijdens werkoverleg om je collega’s te helpen bij het voorkómen van dit soort incidenten.
1. *Alleen als het maken van een kopie in dat geval noodzakelijk is. Maak altijd een belangenafweging. Scherm de pasfoto en het BSN af.* [↑](#footnote-ref-1)
2. *Bij ongebruikelijke voorwerpen kun je denken aan zwaar gereedschap zoals een zware hamer, breekijzer of koevoet en stormram. Onduidelijke elektronische apparatuur zoals kastjes met antennes voorzien van een autostekker of meer dan 1 mobiele telefoon. Hennepresten of containers met een onbekende chemische inhoud. Medicijnverpakkingen waar geen apotheeknaam of merknaam op staat zijn eveneens verdacht.*  [↑](#footnote-ref-2)