



Meer weten? Kijk op
mijn.bovag.nl/elena

ELENA: KOSTELOOS WAARSCHUWINGSSYSTEEM VOOR BOVAG-LEDEN

Als autoverhuurder moet u weten wie er voor uw balie staat. Is die persoon wie hij zegt te zijn? Kan hij de huur betalen? Brengt hij de auto op tijd en zonder schade terug? Het is onmogelijk om die vragen met zekerheid te beantwoorden. Maar dankzij Elena komt u een heel eind. Elena is het waarschuwingssysteem voor en door BOVAG-leden. Wanneer een potentiële huurder

zich bij een collega-verhuurbedrijf niet aan de afspraken heeft gehouden en in Elena is geregistreerd, krijgt u daar melding van. En omgekeerd kunt u ook uw collega's waarschuwen voor een huurder waar u problemen mee heeft. Zo houden we met elkaar de branche veilig en prettig. Elena is getoetst door de Autoriteit Persoonsgegevens en is inbegrepen in het BOVAG-lidmaatschap.

10 REDENEN OM ELENA TE GEBRUIKEN

1 EEN WAARSCHUWINGSSYSTEEM VOOR EN DOOR DE BRANCHE

Elena is het waarschuwingssysteem van BOVAG Verhuur- en Deelautobedrijven. In dit waarschuwingssysteem kunnen leden van deze afdeling dubieuze bedrijven en particuliere huurders van voertuigen registreren. Met Elena kunnen u en uw collega's elkaar dus waarschuwen voor dubieuze huurders.

2 MEER ZEKERHEID

In Elena registreren verhuur- en deelautobedrijven klanten die zich niet aan de afspraken gehouden hebben. Aan het gezicht kunt u niet aflezen of iemand kwade bedoelingen heeft, een belabberde rijstijl of een kort lontje. Maar als u kunt zien dat een collega een geschil heeft met deze persoon, dan weet u al een hele hoop meer. Zou u zo iemand een auto meegeven? Waarschijnlijk niet. En dus levert Elena u meer zekerheid op.

3 EEN GOED ARGUMENT OM IEMAND TE WEIGEREN

Wanneer u een persoon aan uw balie niet helemaal vertrouwt en weigert een auto mee te geven, kan dat tot discussie leiden. Met Elena heeft u een ijzersterk argument in de hand: "U staat geregistreerd in Elena, dus ik geef u geen auto mee." Het staat u trouwens geheel vrij de auto wel mee te geven als u dat wenst, maar de registratie in Elena is er niet voor niets.

4 ELENA IS KOSTELOOS TE GEBRUIKEN

Leden van BOVAG Verhuur- en Deelautobedrijven kunnen kosteloos gebruik maken van Elena. Het gebruik zit inbegrepen in het lidmaatschap.

5 ELENA IS GEKOPPELD MET DE MEESTE SOFTWAREPAKKETTEN

Elena is een database die wordt bijgehouden door BOVAG-leden. Die database kan gekoppeld worden aan alle gebruikelijke softwarepakketten voor autoverhuur. De gegevens van de huurder die u invoert, worden daardoor meteen gecheckt met de database. U hoeft dus geen extra handelingen te doen. Als een ander lid deze persoon heeft geregistreerd in Elena, krijgt u een rood kruis te zien. Dat is een signaal dat u aan deze persoon wellicht beter geen auto kunt verhuren: hij of zij heeft een onopgelost conflict met een ander verhuurbedrijf. U krijgt overigens geen informatie over de reden van registratie door een ander.

6 ELENA IS VOLLEDIG PRIVACY-PROOF

Iedere onderneming moet voldoen aan de privacyregels. Elena is door de Autoriteit Persoonsgegevens doorgelicht en goedgekeurd. U kunt Elena dus gebruiken zonder te vrezen voor moeilijkheden rond persoonsgegevens.

7 REGISTRATIE IS EENVOUDIG

Soms houdt een huurder zich niet aan de afspraken. Wanneer u er met zo'n huurder niet uitkomt, en u kunt aantonen dat die persoon zich niet aan de afspraken houdt, dan kunt u hem of haar met enkele handelingen registreren in Elena. Er zijn twaalf duidelijke categorieën waarvoor u iemand kunt registreren. Voor elk van die categorieën kunt u precies zien wat voor bewijs u moet leveren.

8 GEREGISTREERDE HUURDERS VERWIJDEREN

Wanneer u een huurder registreert in Elena, krijgt deze een brief en een e-mail toegestuurd waarin melding wordt gemaakt van deze registratie. Het kan zijn dat die persoon vervolgens tot inkeer komt en alsnog de zaak met u wil rechtzetten. Wanneer de zaak is opgelost, heeft u de plicht om de registratie ongedaan te maken. Dat kan met enkele muisklikken. Een geregistreerde persoon kan ook contact opnemen met BOVAG Bemiddeling. Zij kunnen uw registratie en de bijbehorende bewijsstukken inzien. Wanneer uw registratie voldoet aan de eisen, zal BOVAG Bemiddeling de huurder de keus geven: de zaak rechtzetten met u of geregistreerd blijven in Elena. Een registratie vervalt na 5 jaar.

9 'ZWARTE LIJST' VAN DE GEHELE BRANCHE

Hoe meer BOVAG-leden werken met Elena, hoe meer registraties er zullen zijn van mensen die zich niet aan de afspraken houden. De dekking van een branchebrede zwarte lijst is altijd groter dan de dekking van een individuele onderneming. Hoe meer BOVAG-bedrijven hun wanhuurders registreren, hoe sterker Elena wordt én hoe sterker de branche staat in het weren van huurders die u zelfs uw grootste concurrent niet zou toewensen.

10 ELENA ZET DE BRANCHE IN EEN BETER DAGLICHT

In de publieke opinie staat autoverhuur er niet altijd goed op: criminele activiteiten worden nogal eens met huurauto's gepleegd. Ook als de verhuurder te goeder trouw een auto heeft meegegeven, is hij in de beeldvorming al gauw medeplichtig. Met een waarschuwingssysteem als Elena kan de autoverhuurbranche laten zien dat zij zich actief teweerstelt tegen criminaliteit.

Wilt u ook aan de slag?

Neem dan contact op met de supportdesk van Elena via telefoonnummer **(085) 024 05 21** of e-mailadres **support@elena.nl**.