



Meer weten? Kijk op  
[mijn.bovag.nl/elena](https://mijn.bovag.nl/elena)

## ELENA: WAARSCHUWINGSSYSTEEM VOOR BOVAG-LEDEN

Bij verhuur en proefritten wilt u weten wie er voor uw balie staat. Is die persoon wie hij zegt te zijn? Kan hij de huur betalen? Brengt hij het voertuig 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 proefritklant of potentiële

huurder zich bij een collega BOVAG-bedrijf 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 klant waar u problemen mee heeft. Zo houden we met elkaar de branche veilig en prettig. Elena is getoetst door de Autoriteit Persoonsgegevens.

## 10 REDENEN OM ELENA TE GEBRUIKEN

### 1 EEN WAARSCHUWINGSSYSTEEM VOOR EN DOOR DE BRANCHE

Elena is het waarschuwingssysteem van BOVAG. In dit waarschuwingssysteem kunnen leden dubieuze proefritklanten en huurders van voertuigen, zowel particulieren als bedrijven, registreren. Met Elena kunnen u en uw collega's elkaar dus waarschuwen voor dergelijke klanten.

### 2 MEER ZEKERHEID

In Elena registreren BOVAG-bedrijven huurders en proefritklanten 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 voertuig 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 voertuig 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 voertuig mee." Het staat u trouwens geheel vrij het voertuig wel mee te geven als u dat wenst, maar de registratie in Elena is er niet voor niets.

### 4 ELENA IS KOSTELOOS VOOR AUTOBEDRIJVEN, MOTORBEDRIJVEN EN VERHUUR- EN DEELAUTOBEDRIJVEN

Wilt u ook gebruik maken van Elena voor verhuur en/of proefritten? Elena is kosteloos voor BOVAG-leden met een autobedrijf, motorbedrijf en verhuur- en deelautobedrijf. Kijk naar de voorwaarden op [mijn.bovag.nl/elena](https://mijn.bovag.nl/elena).

## 5 ELENA KAN GEKOPPELD WORDEN MET SOFTWAREPAKKETTEN IN DE MOBILITEITSBRANCHE

Elena is een database die wordt bijgehouden door BOVAG-leden. Die database kan gekoppeld worden met verhuursoftwarepakketten, maar mogelijk ook met andere softwarepakketten in de mobiliteitsbranche. De gegevens van de klant die u invoert, worden daardoor meteen gecheckt met de database. U hoeft dus geen extra handelingen meer te doen.

## 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 of proefritklant zich niet aan de afspraken. Wanneer u er met zo'n klant 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 duidelijke categorieën waarvoor u iemand kunt registreren. Voor elk van die categorieën kunt u precies zien wat voor bewijs u moet leveren.

## 8 GEREGISTREERDE PERSONEN VERWIJDEREN

Wanneer u een persoon registreert in Elena, krijgt deze een brief én 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 klant 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 personen 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 dubieuze huurders of proefritklanten registreren, hoe sterker Elena wordt én hoe sterker de branche staat in het weren van klanten die u zelfs uw grootste concurrent niet zou toewensen.

## 10 ELENA WERKT PREVENTIEF

Bedrijven die met Elena werken, merken dat dit waarschuwingssysteem de kans op schade door misbruik aanzienlijk verlaagt. Als namelijk bekend is dat een bedrijf met Elena werkt, schrikt dit dubieuze klanten af. Zo werkt Elena dus ook preventief.

### 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**.