

Dit document geeft een volledige uitleg over het ELENA Waarschuwingssysteem. Het doel, de belangen en de werking (zowel procedureel alsmede van het systeem) wordt toegelicht. In de werkinstructie wordt de werking van het systeem uitgewerkt. De toelichting wordt hierbij vergezeld door schermafdrukken. De werkinstructie ELENA en de bijbehorende schermafdrukken vormen een integraal onderdeel van dit protocol.

Onder voertuigverhuur dient ook het uitlenen van een voertuig in het kader van een proefrit en verhuur om niet te worden verstaan. Met verhuur om niet bedoelen we verhuur zonder dat hier geld voor gevraagd wordt. Dit gebeurt in de praktijk veelal in gevallen waarin de klant zijn eigen voertuig laat repareren en bij wijze van service een ander voertuig meekrijgt.

## Definities

In dit protocol wordt verstaan onder:

<b>Voertuig:</b>	auto, motorfiets, caravans, camper, aanhangwagen
<b>Verhuur:</b>	het al dan niet tegen betaling meegeven van een auto in het kader van huur of een proefrit
<b>Verantwoordelijke:</b>	BOVAG is samen met de deelnemende leden verantwoordelijke in de zin van de WBP
<b>Bewerker:</b>	Verhuurnet is bewerker in de zin van de WBP
<b>ELENA:</b>	het ELENA Waarschuwingssysteem
<b>ELENA-deelnemer:</b>	het BOVAG-lid dat gebruik kan maken van ELENA en daartoe een contract heeft getekend
<b>Stichting AVC:</b>	Stichting Aanpak Voertuigcriminaliteit. Een publiek-private samenwerking met als gezamenlijk doel de voertuigcriminaliteit te bestrijden
<b>Buiten gebruikstelling:</b>	inname van het voertuig door de politie in het geval er boetes openstaan op naam van de huurder en/of de bestuurder van het voertuig
<b>BOVAG Bemiddeling:</b>	BOVAG Bemiddeling kan worden ingeschakeld naar aanleiding van een geschil tussen een BOVAG-lid en haar klant. De afdeling Bemiddeling is een onpartijdig instituut en probeert voor beide partijen een aanvaardbare oplossing in het geschil te zoeken. BOVAG Bemiddeling bestaat uit door BOVAG geselecteerde medewerkers voor de specifieke functie van het behandelen van verzet, klachten, correctie en inzage van registraties in ELENA

## 1. Belangenafweging

### 1.1 Belangen gediend door ELENA

De noodzaak van het verzamelen en uitwisselen van persoonsgegevens van bepaalde (hieronder verder uitgewerkte) categorieën voertuighuurders d.m.v. ELENA is gelegen in het maatschappelijke belang van beheersing van de (externe) criminaliteit, waarmee voertuigverhuurbedrijven dagelijks geconfronteerd worden. Daaraan gelieerd is het belang voor de voertuigverhuurbedrijf als geheel van risicobeheersing en beperking van economische (materiële) schade. Ook veiligheid van

werknemers en bedrijfsmiddelen van voertuigverhuurbedrijven hoort daarbij. De consument, voertuighuurder (in spé) of proefritmaker, heeft tevens groot belang bij ELENA. Dit belang is economisch van aard – namelijk het kunnen huren van voertuigen voor een aantrekkelijke prijs/het vrijblijvend kunnen maken van een proefrit –, maar betreft bijvoorbeeld ook het tegengaan van identiteitsfraude. Het consumentenbelang vereist een doorzichtig, gereguleerd en overkoepelend waarschuwingssysteem, zodat veelvuldige individuele registraties van persoonsgegevens achterwege kunnen blijven en effectieve afdwinging van correctie-, inzage- en overige rechten gewaarborgd wordt. Het belang van ELENA is er dus mede in gelegen om de verwerking van persoonsgegevens van bepaalde categorieën voertuighuurders/proefritmakers met voldoende waarborgen te omkleden, en conformiteit met de WBP te garanderen.

## 1.2 Doel van ELENA

Doel van ELENA is het dienen van de in paragraaf 1.1 hierboven genoemde belangen. De doelstelling van het reduceren van criminaliteit in de voertuigverhuurbranche sluit naadloos aan bij de doelstellingen van de Stichting AVc). Continuïteit van de voertuigverhuurbranche in Nederland en beperking van grote (financiële en overige) risico's door reductie van criminaliteit is essentieel voor de bedrijfsvoering van de leden van BOVAG die voertuigen verhuren. De kwalitatieve hoogwaardige bediening van de consument en conformiteit met de WBP sluiten daarbij aan.

## 1.3 Motieven voor ELENA

De leden van BOVAG die voertuigen verhuren, daarin gefaciliteerd door BOVAG, hebben de volgende middelen ter beschikking om bovengenoemde belangen te dienen:

1. Leden van BOVAG die voertuigen verhuren kunnen aan potentiële huurders/proefritmakers een borgstelling vragen voordat de sleutels van het voertuig worden afgegeven. Het bedrag van de borgstelling varieert afhankelijk van de huurperiode, het type klant en de nieuwprijs van het voertuig. Het is feitelijk onmogelijk het bedrag van de borgstelling evenredig te maken aan de waarde van het voertuig, omdat huurders/proefritmakers daartoe over het algemeen niet genoeg liquide middelen hebben.
2. Leden van BOVAG die voertuigen verhuren, doen hun uiterste best om het gebruik van valse identiteitspapieren en, in geval van verhuur ook creditcards, te herkennen om identiteitsfraude tegen te gaan. Tevens is dit veelal een voorbode van (andere) criminele activiteiten met het voertuig. Daartoe worden de opgegeven adresgegevens geverifieerd. Tevens kunnen medewerkers van leden van BOVAG door de BOVAG aangeboden cursussen "Introductie criminaliteitspreventie" volgen. Daarnaast gebruiken leden van BOVAG in dit kader documentherkenningsystemen, die ook door BOVAG worden aangeboden.
3. Leden van BOVAG die voertuigen verhuren, doen aangifte bij politie wanneer tegen hen of met gebruik van het voertuig strafbare feiten worden gepleegd.
4. Activiteiten in het kader van de Stichting AVc (BOVAG) maakt hiervan actief deel uit) met als doel de voertuigcriminaliteit te verminderen.

De leden van BOVAG die voertuigen verhuren, worden veelvuldig geconfronteerd met uit maatschappelijk oogpunt zeer onwenselijke (criminele) gedragingen van huurders/proefritmakers. De aan de leden van BOVAG ter beschikking staande middelen zoals hierboven omschreven zijn daarbij ontoereikend gebleken.

Eén van de oorzaken dat genoemde middelen onvoldoende effectief zijn in de bescherming van de bovengenoemde belangen is de disproportionaliteit tussen de waarde van het gehuurde voertuig en de betaalde huursom en borg. Tevens bestaat er een disproportionele relatie tussen de schade die aan of door middel van het gehuurde voertuig kan worden veroorzaakt en het commercieel vereiste gemak en snelheid waarmee een huurder over een huurvoertuig moet kunnen beschikken.

In geval van verhuur van auto's door autobedrijven die dit als activiteit naast koop, verkoop en reparatie bieden, is het niet ondenkbaar dat de auto tegen een zeer lage vergoeding of zelfs om niet wordt verhuurd in het kader van het verlenen van service en klantenbinding. De disproportionaliteit tussen de waarde van het gehuurde voertuig en wat de klant daarvoor betaalt, is in dit geval nog groter.

In geval van een proefrit wordt een auto of motorfiets aan een potentiële koper meegegeven zonder dat hier een vergoeding tegenover staat. Bedrijven geven een dure zaak aan een onbekend persoon af hetgeen de nodige risico's met zich meebrengt. Het risico van diefstal/verduistering wil men graag beperken.

Door ELENA worden de beschreven belangen wel goed gediend, met name omdat generale preventie (afschrikking) en specifieke preventie (geen recidive) door middel van ELENA zullen worden afgedwongen. De beoogde reductie van criminaliteit in de branche zal resulteren in een verbeterde veiligheid van klanten en medewerkers en de economische schade voor leden van BOVAG die voertuigen verhuren substantieel beperken.

Bestaande maatschappelijke neveneffecten van de criminaliteit in de branche, waarvan met name de goedwillende consument hinder ondervindt, zullen door ELENA worden ondervangen. ELENA faciliteert de mogelijkheid van commercieel aantrekkelijke prijsstellingen. Doorzichtige, gereguleerde en overkoepelende procedures zullen in het kader van ELENA aan de consument ter beschikking staan. Identiteitsfraude waar met name ook consumenten de dupe van worden, wordt zoveel mogelijk verhinderd.

#### 1.4 Gedragingen aanleiding voor opname in ELENA

De in ELENA op te nemen gegevens zijn gegevens omtrent onrechtmatig en/of hinderlijk gedrag. BOVAG Verhuurbedrijven en de leden die voertuigen verhuren en daarbij gebruik wensen te maken van ELENA zijn niet voornemens strafrechtelijke gegevens in ELENA op te nemen met uitzondering van kopie aangiftebewijs en ingeval de onderstaande onrechtmatige en hinderlijke gedragingen op zichzelf als zodanig kwalificeren.

Het betreft de volgende gedragingen en/of omstandigheden:

1. Diefstal/ verduistering van het voertuig door de huurder/proefritmaker;
2. Het plegen van strafbare feiten met het voertuig waarvan aangifte wordt gedaan (diefstal, smokkel, etc.);
3. Buitengebruikstelling van het voertuig;
4. Het niet betalen van openstaande rekeningen voor een bedrag hoger dan € 50,- of het bedrag verschuldigd per dag voor het betreffende huurvoertuig wegens o.a. een niet-betaalde opgelopen bekeuring, niet-betalen van de huursom, niet-betalen van reparatiekosten;
5. Opzettelijke (WA-)schade toebrengen aan het voertuig;
6. Het meer dan 48 uur te laat terugbrengen van het voertuig zonder dat daarvoor door de huurder/proefritmaker een aannemelijke oorzaak gebaseerd op overmacht wordt aangedragen;
7. Het voertuig bevindt zich op het afgesproken moment van inleveren verder dan 400 km van de plaats waar het voertuig ingeleverd moet worden en de betreffende verhuurder/eigenaar verkeert in de gerechtvaardigde veronderstelling dat dit niet te wijten is aan overmacht van de huurder/proefritmaker;
8. Buitensporig gewelddadig gedrag jegens medewerkers van bij BOVAG aangesloten bedrijven waarvan aangifte bij de politie is gedaan;
9. Buitensporig gewelddadig gedrag resulterend in schade hoger dan € 50,- aan bedrijfspand of bedrijfsmiddelen van bij BOVAG aangesloten bedrijven waarvan aangifte bij de politie is gedaan.
10. Het opgeven van een valse identiteit.
11. Het opgeven van een vals adres waardoor de huurder/proefritmaker niet traceerbaar is.
12. Personen zonder vaste woon- of verblijfplaats die boetes open hebben staan en openbaar betekend worden in bepaalde dagbladen door het Centraal Justitieel Incasso Bureau om te verschijnen voor de rechtbank.

\*voertuig: huurvoertuig of voertuig dat voor een proefrit wordt meegegeven.

\*huur kan zowel tegen betaling als om niet geschieden.

Deze gedragingen en/of omstandigheden zijn aan te merken als maatschappelijke 'misstanden' wegens onrechtmatigheid jegens leden van BOVAG (wanprestatie) of onrechtmatigheid wegens onoorbaar gedrag (schending van normatief kader Wetboek van Strafrecht e.a.).

Bovenstaande gedragingen en/of omstandigheden genoemd onder 8, 9, 10, 11 en 12 kunnen niet alleen van toepassing zijn op huurders/proefritmakers van voertuigen van leden van BOVAG, maar ook op potentiële huurders/proefritmakers.

## **1.5 Alternatieven / subsidiariteit**

De voorziening waar ELENA op ziet, betreft het ter beschikking krijgen van een (huur)voertuig (tegen betaling) gedurende een gelimiteerde periode door leden van BOVAG die voertuigen verhuren. Deze voorziening wordt voor wat betreft autoverhuur aangeboden door (i) traditionele autoverhuurbedrijven (waarvan ongeveer 50% is aangesloten bij BOVAG), (ii) autosharing ondernemingen, particulieren en ondernemingen (garages), die hoewel verhuur niet tot de dagelijkse bedrijfsvoering behoort, zo nu en dan een voertuig verhuren. Ongeveer twee derde van de professionele autobedrijven is bij BOVAG aangesloten. Daarvan doet het grootste deel aan verhuur als activiteit naast koop, verkoop en reparatie. Alle verkopende bedrijven geven weleens een auto mee voor een proefrit.

Als het gaat om de verhuur van aanhangwagens, motorfietsen, caravans en campers is naar schatting 50% van de bedrijven bij BOVAG aangesloten.

Opname in ELENA betekent niet automatisch dat een bij BOVAG aangesloten bedrijf geen voertuig aan het betreffende individu zal verhuren. In geval van een "hit" met ELENA zal het BOVAG bedrijf op basis van de in ELENA vermelde reden van registratie een afweging maken of tot verhuur/afgifte zal worden overgegaan. Daarbij bestaat de mogelijkheid om contact op te nemen met het BOVAG-lid dat de registratie heeft ingevoerd. De uitkomst daarvan kan resulteren in een weigering om een voertuig ter beschikking te stellen, maar het is ook mogelijk dat de condities waaronder de verhuur/afgifte geschiedt, worden aangepast, bijvoorbeeld een verhoging van de borgsom. Tevens is het mogelijk dat op andere gronden, toch op de gewone condities wordt gecontracteerd. Gezien het gezamenlijk marktaandeel van de bij BOVAG aangesloten leden, de overige mogelijkheden om een voertuig te huren en de steeds individuele toetsing bij een "hit", is er van uitsluiting van de betreffende voorziening voor een individu geregistreerd in ELENA geen sprake.

## **1.6 Proportionaliteit**

Bij de vaststelling van de lijst met gedragingen en omstandigheden die aanleiding kunnen zijn voor opname in ELENA is telkens een afweging gemaakt tussen het belang van betrokkene enerzijds en de maatschappelijke en bedrijfsbelangen van leden van BOVAG die voertuigen verhuren anderzijds. Als gevolg hiervan zijn alleen ernstige vormen van onrechtmatige en schadeveroorzakende gedragingen en omstandigheden opgenomen in ELENA.

Bij feitelijke toetsing van de gedragingen en omstandigheden die aanleiding geven tot mogelijke opname in ELENA past het betreffende lid van BOVAG nogmaals een proportionaliteitstoets toe (zoals ook omschreven in de bijgevoegde "Werkinstructie ELENA").

Indien vervolgens opname in ELENA plaatsvindt, wordt betrokkene standaard door BOVAG Verhuurbedrijven schriftelijk op de hoogte gebracht van opname in ELENA. De betrokkene, wiens persoonsgegevens in ELENA zijn opgenomen, heeft de mogelijkheid om met betrekking daartoe in verzet te komen en/of een klacht in te dienen bij BOVAG Bemiddeling die nogmaals de rechtmatigheid, proportionaliteit en mogelijke bijzondere persoonlijke omstandigheden in verband met opname in ELENA zal beoordelen. BOVAG Bemiddeling bewerkstelligt in geval van gegrondheid alsnog verwijdering van de persoonsgegevens van betrokkene uit ELENA.

## **2. Gegevensuitwisseling**

### **2.1 Persoonsgegevens in ELENA**

Indien de huurder/proefritmaker een privépersoon is, kunnen in ELENA ten hoogste de volgende persoonsgegevens (als beschikbaar) worden vermeld:

1. Naam;
2. Adres;
3. Woonplaats;
4. Rijbewijsnummer;
5. Reden van registratie;
6. Geboortedatum;
7. Telefoonnummers;
8. Voertuiggegevens (alleen in geval van verduistering van het voertuig);
9. Land;
10. Geslacht;
11. E-mail adres;
12. KvK-nummer indien het een zakelijke klant betreft.

Naast bovenstaande gegevens kunnen ook gegevens (naam, geboortedatum, documentnummer) van een tweede identiteitsbewijs (zoals paspoort, ID kaart) opgeslagen worden in het systeem. De voornaamste redenen hiervoor zijn:

1. Het tweede identiteitsdocument is een extra verificatie indien de huurder/proefritmaker bijvoorbeeld een valse naam of vals rijbewijsnummer opgeeft.
2. BOVAG leden kunnen bij verhuur om twee legitimaties vragen (rijbewijs is standaard en aanvullend is meestal paspoort en/of ID kaart). Door twee legitimatiebewijzen te registreren is er een extra check op de juiste persoon.
3. Bij aangifte (van verduistering) wordt in die gevallen dat het een particulier betreft, gevraagd om een controle van twee identiteitsdocumenten. Een van de documenten is het rijbewijs (noodzakelijk omdat daarmee ook de rijbevoegdheid kan worden gecontroleerd). Het tweede document betreft een ander identiteitsdocument. De Stichting AVc heeft samen met BOVAG afspraken gemaakt over aangifte door bedrijven. In de afspraken worden de rechten en plichten vastgelegd. In deze zogenaamde circulaire, wordt aangegeven dat voor particuliere klanten het noodzakelijk is gegevens van twee identiteitsbewijzen te overleggen. De circulaire is te allen tijde op te vragen bij BOVAG Verhuurbedrijven of Stichting AVc.

In sommige gevallen worden door de BOVAG leden kopieën van identiteitsdocumenten gemaakt. Voordat men besluit een kopie van een identiteitsdocument te maken, gaat men na of die kopie noodzakelijk is en maakt men een belangenafweging waarbij rekening wordt gehouden met de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit. Kopieën mogen niet langer worden bewaard dan voor het beoogde doel noodzakelijk is, te weten het doen van aangifte bij het vermoeden van verduistering of diefstal. Het BSN dient bij het maken van een kopie te worden afgeschermd. De pasfoto dient bij het maken van een kopie tevens te worden afgeschermd, tenzij de huurder/proefritmaker uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven voor het maken van een kopie. Indien leden het BSN en/of de pasfoto niet afschermen, dienen zij hun klanten er vooraf op te wijzen dat zij de mogelijkheid hebben het BSN en/of de pasfoto zelf af te schermen. Leden treffen passende technische en organisatorische maatregelen voor het beveiligen van de kopieën. Zodra de huurder het voertuig veilig retourneert, worden de kopieën teruggegeven of vernietigd.

Hoesjes waardoor het BSN en de pasfoto bij het maken van een kopie worden afgeschermd, worden door BOVAG aangeboden.

De politie onderstreept het belang van het maken van kopieën van ID-bewijzen zoals hierboven beschreven. Het door deelnemers van ELENA in zorgvuldig afgewogen situaties maken van kopieën van ID-bewijzen van een huurder is voor de opsporing niet alleen preventief maar ook reactief een belangrijke bron van informatie en is voor de politie van groot belang bij de opsporing van strafbare feiten. De politie heeft dit onder meer middels een brief kenbaar gemaakt.

De in te voeren (persoons-)gegevens worden verkregen bij het aangaan van het contract, waarbij het BOVAG-lid een formulier invult dat als schriftelijke overeenkomst dient. De leden van BOVAG gebruiken hiervoor het BOVAG-model of hun eigen modellen, aangevuld met de BOVAG standaard huurvoorwaarden in geval van verhuur.

De in te voeren (persoons-)gegevens van wanbetalers zoals genoemd in paragraaf 3.5 worden verkregen vanuit openbare betekening door het Centraal Justitieel Incasso Bureau in de dagbladen om te verschijnen voor de rechtbank.

## **2.2 Verificatie ingevoerde persoonsgegevens**

De persoonsgegevens die door leden van BOVAG in ELENA worden opgenomen, worden overgenomen uit de betreffende overeenkomst (met uitzondering van gegevens uit categorie 5 en 8 opgesomd in paragraaf 2.1). De BOVAG-leden zorgen ervoor dat elke huurder/proefritmaker bij ondertekening van de overeenkomst deze gegevens zelf controleert. Ook overige stukken waartoe de leden van BOVAG de beschikking hebben, kunnen worden gebruikt bij de invoer van gegevens in ELENA, bijvoorbeeld kopieën van aangiftebewijs, telefoongidsen, credit card slips etc.

De omstandigheden omschreven in paragraaf 1.4 onder 8, 9, 10, 11 en 12 kunnen zich ook voordoen bij personen met wie (nog) geen overeenkomst is afgesloten. Het betreffende BOVAG-lid zal in dat geval uitgaan van de door deze persoon zelf gemelde gegevens in aansluiting op de gegevens gemeld/ verkregen bij aangifte bij de politie. Bij onduidelijkheid en/of twijfel aan correctheid worden helemaal geen gegevens in ELENA opgenomen. In het geval van omstandigheid 12 wordt uitgegaan van de gegevens die door het Centraal Justitieel Incasso Bureau in de dagbladen is gepubliceerd.

## **2.3 Verstrekking persoonsgegevens aan deelnemers/derden**

De gegevens worden door de invoer in ELENA toegankelijk voor het secretariaat van BOVAG Verhuurbedrijven, voor de medewerkers van BOVAG Bemiddeling en de leden van BOVAG die voertuigen verhuren en zich hebben aangemeld voor deelname aan ELENA. De gegevens in ELENA zijn ook toegankelijk voor de bewerker, i.e. Verhuurnet. De gegevens zijn alleen toegankelijk na een specifieke zoekopdracht. In uitzondering hierop worden de gegevens wel zonder aanvraag verstrekt aan leden van BOVAG die reeds een melding van een bepaald persoon in ELENA hebben gezet en wel per e-mail op het moment dat een ander bedrijf dezelfde persoon registreert.

Bij het raadplegen van ELENA dient de naam bekend te zijn om een raadpleging te kunnen doen. Daarnaast dient nog minimaal een ander kenmerk van de huurder/proefritmaker bekend te zijn ten einde geen lijsten van personen te kunnen downloaden en/of verspreiden. ELENA maakt het wel mogelijk het opgeven van een valse of verkeerd gespelde naam te achterhalen. Als er een verkeerde naam wordt ingevuld, maar twee overige velden corresponderen wel (bijvoorbeeld een juiste geboortedatum met een juiste postcode) dan geeft ELENA een hit en verschijnt een andere naam in beeld.

## **2.4 Noodzakelijke persoonsgegevens**

Alleen noodzakelijke persoonsgegevens worden verstrekt en geüploadet in ELENA. Niet meer gegevens worden ingevoegd dan die de ELENA software mogelijk maakt (dit zijn de categorieën vermeld in paragraaf 2.1). Hierdoor blijft de beschikbare informatie omtrent een individu in ELENA gelimiteerd. ELENA geeft alleen een hit in die situaties dat òf de ingevoerde naam overeenkomt met een reeds ingevoerde melding of de naam en een ander ingevoerd veld òf (indien dat niet het geval is) twee andere ingevoerde velden overeenkomen met een reeds ingevoerde melding. Hierdoor is het downloaden van in ELENA geregistreerde individuen onmogelijk gemaakt en zijn hits in ELENA beperkt tot ter zake doende meldingen alleen.

## **2.5 Waarborgen tegen onbevoegde kennisneming /onrechtmatige verwerking**

ELENA wordt technisch ondersteund en beveiligd door de bewerker Verhuurnet, die verschillende beveiligingsmaatregelen heeft genomen welke ook schriftelijk zijn vastgelegd.

Verhuurnet heeft geen toegang tot de applicatie en database van het ELENA systeem. In verband met onderhouds- of testwerkzaamheden kan het voorkomen dat toegang tot het systeem echter wel noodzakelijk is. De toegang wordt dan alleen verleend om de functionaliteiten van het systeem te controleren. Voor de informatie die tegelijkertijd toegankelijk is, geldt onderstaande geheimhoudingsplicht.

Verhuurnet is contractueel verplicht om alle inhoudelijke informatie die in het ELENA systeem is opgeslagen geheim te houden en deze mag op geen enkele wijze worden gekopieerd, behoudens voor de noodzakelijke back-up doeleinden. De toegang tot het systeem mag uitsluitend gebruikt worden om het overeengekomen doel te bereiken. De personen in dienst van Verhuurnet die toegang hebben tot het ELENA systeem dienen op de geheimhoudingsplicht te worden gewezen en Verhuurnet staat er voor in dat deze personen een toereikende geheimhoudingsverklaring hebben getekend. Verhuurnet beveiligd het ELENA systeem verder als volgt:

- Toegangsbeveiliging van het pand en de ruimte waarin de server en overige computer apparatuur en netwerk apparatuur is opgesteld;
- Middelen tegen inbraak in en rondom ruimten met computerapparatuur, netwerkapparatuur en ruimten waarin kabels, behorende tot het netwerk, worden afgemonteerd;
- Afscherming van de media (zoals computers, routers, lijnen, etc.), zodat onbevoegd aftappen, muteren en toevoegen van informatie onmogelijk is.

Het gebruik van ELENA is verder technisch beveiligd door een gebruikersnaam en inlogcode die door BOVAG Verhuurbedrijven wordt afgegeven, waardoor verstrekking van gegevens technisch alleen kan plaatsvinden aan door BOVAG Verhuurbedrijven geautoriseerde gebruikers (gelimiteerd tot de leden van BOVAG, BOVAG Bemiddeling en de bewerker i.e. Verhuurnet), die tevens de door BOVAG Verhuurbedrijven verzorgde noodzakelijke software-applicatie en een gebruikersnaam en inlogcode hebben ontvangen. De wijze van verstrekking van persoonsgegevens vindt plaats door versleutelde en beveiligde online informatie-uitwisselingen tijdens connectie met de beveiligde server.

De organisatorische maatregelen ter vermindering van onbevoegde kennisneming en onrechtmatige verwerking zijn procedureel en contractueel van aard. BOVAG Verhuurbedrijven houdt toezicht op de naleving van het Protocol ELENA en de Werkinstructie ELENA. BOVAG Verhuurbedrijven heeft juridisch en systeemtechnisch het recht om:

- De toegankelijkheid en contactpersonen van de leden te beheren (aan- of uitzetten);
- Statistieken te raadplegen (zoals aantal raadplegingen, aantal verwijderde registraties) om fraudes o.a. te kunnen opsporen;
- Registraties in ELENA aan te passen en te verwijderen (met name op verzoek van BOVAG Bemiddeling).

BOVAG Verhuurbedrijven heeft tevens het recht om deelname aan ELENA en toegang tot ELENA met onmiddellijke ingang te beëindigen in geval van niet-naleving van het Protocol ELENA en/of de Werkinstructie ELENA. Als uiterste sanctie heeft BOVAG ook de mogelijkheid om bij misbruik van ELENA door het betreffende BOVAG-lid het lidmaatschap van BOVAG te ontzeggen.

Ter bewaking van het rechtmatige gebruik van ELENA is de BOVAG Criminaliteitscommissie opgericht. Deze commissie houdt de ontwikkelingen in de branche voor wat betreft de criminaliteit in de gaten, signaleert en adviseert op dit gebied en ziet er op toe dat de regels van de Wet bescherming persoonsgegevens in acht genomen worden.

## **2.6 Maatregelen en voorwaarden voor deelneming**

De leden van BOVAG kunnen op verzoek, nadat hun aanvraag daartoe door BOVAG Verhuurbedrijven geaccepteerd is, gebruik maken van ELENA, als en zolang het betreffende BOVAG-lid:

- (i) de verplichtingen in het Protocol ELENA naleeft;
- (ii) de Werkinstructie ELENA naleeft;
- (iii) instructies van BOVAG Verhuurbedrijven Bemiddeling strikt opvolgt;
- (iv) overige instructies van BOVAG m.b.t. ELENA naleeft; en
- (v) zelf melding heeft gedaan van de verwerking van persoonsgegevens in ELENA, of BOVAG Verhuurbedrijven hiertoe opdracht (last en volmacht) heeft gegeven, en hiervoor een verklaring omtrent rechtmatigheid is afgegeven door het College Bescherming Persoonsgegevens.

## **3. Waarborgen bij de registratie in ELENA**

### 3.1 Informeren van betrokkene

De klanten van de bij ELENA aangesloten leden van BOVAG worden geïnformeerd over de mogelijkheid van registratie in ELENA.

- In geval van leden van BOVAG Verhuurbedrijven, BOVAG Caravan- en Camperbedrijven en BOVAG Aanhangwagenbedrijven worden klanten geïnformeerd middels de standaard huurvoorwaarden van BOVAG bij het aangaan van de huurovereenkomst. Het gebruik van deze standaard huurvoorwaarden die in SER-verband tezamen met de ANWB en de Consumentenbond tot stand zijn gekomen, is voor de leden van BOVAG verplicht.
- In geval van leden die motorfietsen verhuren, worden de klanten momenteel nog geïnformeerd middels een standaard tekst van BOVAG inzake de verwerking van persoonsgegevens bij het aangaan van de huurovereenkomst/proefritovereenkomst/leenovereenkomst. Het gebruik van deze tekst is voor leden van BOVAG verplicht op grond van de overeenkomst die zij sluiten met BOVAG Verhuurbedrijven voor het gebruik van ELENA. De huurvoorwaarden voor deze groep wordt momenteel geactualiseerd en zijn bijna gereed aangezien het SER-overleg (met ANWB en Consumentenbond) in de afrondende fase zit. Zodra de huurvoorwaarden voor deze groep gereed is, geldt ook voor deze groep hetgeen onder de eerste bullet is vermeld.

Zodra een persoon is geregistreerd in ELENA wordt automatisch een brief gegenereerd. In deze brief, welke door BOVAG Verhuurbedrijven wordt verstuurd, wordt de betrokkene geïnformeerd dat er een registratie heeft plaatsgevonden en wat de reden van registratie is. Deze brief wordt, indien mogelijk, binnen één week rechtstreeks naar de betrokkene verstuurd. Ook wordt in de brief de wijze en mogelijkheid van verzet, klachten tegen registratie en inzage in en correctie van de geregistreeerde gegevens uitgelegd. Indien de huurder een andere dan Nederlandse nationaliteit heeft, wordt de brief in het Engels verzonden.

De betrokkene wordt opnieuw geïnformeerd over registratie in ELENA op het moment dat een ELENA-deelnemer een hit krijgt na invoering van gegevens in ELENA als betrokkene een huurovereenkomst probeert te sluiten. De betreffende ELENA-deelnemer zal in die situatie de folder "Registratie in ELENA systeem" overhandigen. Ook zal de betreffende ELENA-deelnemer, indien deze weigert de betrokkene een voertuig te verhuren, of op andere dan standaard voorwaarden, de betrokkene de redenen hiervoor meedelen.

Het is voor de individuen genoemd in paragraaf 3.5 helaas niet mogelijk om hen persoonlijk op de hoogte te brengen van de registratie. Uiteraard kan de betrokkene wel verzoeken om, inzage en/of correctie van zijn/haar persoonsgegeven bij BOVAG Bemiddeling. Tevens kan de betrokkene bij deze instantie in verzet komen. BOVAG Bemiddeling zal indien een verzoek gegrond blijkt, bijvoorbeeld doordat de betreffende persoon bewijs overlegt dat de uitstaande betalingen voldaan zijn, de registratie op grond van de openbare betekening met directe ingang verwijderen en/ of aanpassen.

### 3.2 Verwijdering uit ELENA

De betrokkene wordt automatisch uit ELENA verwijderd indien de bewaartermijn overschreden is. Tevens bestaat de mogelijkheid dat de registratie in ELENA van betrokkene verwijderd wordt, indien het geschil met het betreffende BOVAG-lid is opgelost of als dat naar het oordeel van het BOVAG-lid en/of BOVAG Bemiddeling gerechtvaardigd is (bijvoorbeeld indien hij/zij verzet heeft aangetekend bij BOVAG Bemiddeling en de uitkomst daarvan is dat de betrokkene ten onrechte in ELENA is opgenomen). Verwijdering van gegevens is onherroepelijk en niet meer voor gebruikers te traceren.

### 3.3 Bewaartermijnen

De gegevens van de registratie worden niet langer bewaard dan strikt noodzakelijk met een maximum van vijf jaar.



De gegevens zoals vermeld onder paragraaf 3.5 worden maximaal 18 maanden bewaard.

### **3.4 Verzet, klachten, inzage en correctie**

Op de website van BOVAG is een aparte pagina aangemaakt waarin consumenten worden voorgelicht over ELENA en de mogelijkheid en procedures voor verzet, klachten, inzage en correctie in verband met de registratie van persoonsgegevens in ELENA.

De procedures voor verzet, klachten, inzage en correctie worden ook vermeld in de brief die betrokkenen op de hoogte brengt van registratie in ELENA en in de folder "Registratie in ELENA systeem".

Betrokkenen kunnen zich richten tot BOVAG Bemiddeling voor verzet, klachten, inzage en correctie.

BOVAG Bemiddeling bestaat uit door BOVAG geselecteerde medewerkers voor de specifieke functie van het behandelen van verzet, klachten, correctie en inzage van registraties in ELENA. De door BOVAG Bemiddeling gevolgde procedures in verband met ELENA zijn uitgewerkt in de Werkinstructie BOVAG Bemiddeling, waarin voor elke procedure (verzet, klachten, inzage en correctie) de gereguleerde gang van zaken is vermeld. De onafhankelijkheid ten opzichte van de leden van BOVAG en de doorzichtigheid van de door BOVAG Bemiddeling gehanteerde procedures garanderen dat verzet, klachten, inzage en correctie op zorgvuldige wijze worden afgehandeld.

### **3.5 Buitengebruikstelling**

De leden van BOVAG ondervinden regelmatig hinder van de zogenaamde buitengebruikstelling. Dit houdt in dat in het geval er boetes ontstaan op naam van de huurder en/of de bestuurder van het voertuig, de politie bevoegd is het voertuig na aanhouding buitengebruik te stellen (in te nemen als onderpand). Deze regeling is opgenomen in de Wet Mulder (zie ook HR 10 maart 2006, VR 2006-101). De regeling is bedoeld om te voorkomen dat notoire wanbetalers zich verschuilen achter het feit dat zij niet in een eigen voertuig rijden maar bijvoorbeeld in het voertuig van een vriend of familielid.

Wordt het gehuurde voertuig buitengebruik gesteld dan heeft de verhuurder de keuze tussen vier weken wachten en tegen betaling van de afsleep- en stallingskosten het voertuig terug verkrijgen of onder betaling van de boetes en de eerdergenoemde kosten het voertuig "direct" terugkrijgen. Wordt er niet betaald dan wordt het gehuurde voertuig na 12 weken door Justitie verkocht. De kosten voor het individuele BOVAG-lid bij buitengebruikstelling lopen op van € 100,- tot een paar duizend euro, afhankelijk van hoe lang het betreffende voertuig buiten gebruik gesteld wordt en op welk moment het betreffende BOVAG-lid hiervan op de hoogte geraakt.

#### **Wat kan het ELENA waarschuwingssysteem er aan doen?**

Deze wanbetalers zijn helaas niet in een database beschikbaar, behalve dan voor politie/justitie. Wel worden de personen zonder vaste woon- of verblijfplaats die boetes open hebben staan openbaar betekend in bepaalde dagbladen door het Centraal Justitieel Incasso Bureau om te verschijnen voor de rechtbank. Deze openbare gegevens kunnen verwerkt worden in ELENA waardoor de leden van BOVAG Verhuurbedrijven veel minder risico lopen op buitengebruikstelling van door hen verhuurde voertuigen.

#### **Bewaartermijn**

Aangezien het veelal om risico's met een korte termijn gaat, worden deze registraties kort in ELENA opgenomen. Deze gegevens worden maximaal 18 maanden bewaard.

#### **Berichtgeving**

Het waarschuwingssysteem is zo gebouwd dat iedere geregistreerde een brief ontvangt met daarin de reden van registreren en de bezwaarmogelijkheden. Helaas zijn er voor deze openbaar betekende personen geen adresgegevens beschikbaar maar enkel een geboortedatum en naam. Het is daarom niet mogelijk om deze individuen persoonlijk op de hoogte te brengen van de registratie. Uiteraard kan de betrokkene wel verzoeken om, inzage en/of correctie van zijn/haar persoonsgegeven bij BOVAG Bemiddeling. Tevens kan de betrokkene bij deze instantie in verzet komen. BOVAG Bemiddeling zal indien een verzoek gegrond blijkt, bijvoorbeeld doordat de betreffende persoon bewijs overlegt dat de

uitstaande betalingen voldaan zijn, de registratie op grond van de openbare betekening met directe ingang verwijderen en/ of aanpassen.

### **Voordelen**

Registratie van deze openbaar gemaakte informatie wordt in ELENA met gepaste voorzichtigheid benaderd en alleen door BOVAG ingevoerd. De voordelen van de registratie van openbaar gemaakte informatie zijn niet uit te vlakken voor bij de leden van BOVAG:

- De leden van BOVAG worden minder de dupe van buitengebruikstelling, waardoor een belangrijke kostenbesparing zal worden bereikt. De verwachting is dat hiermee ook de door de leden te betalen verzekeringspremies zullen dalen.
- De gegevens hoeven niet door de leden van BOVAG zelf te worden bijgehouden. Dit vermindert de kans op veelvoudige registraties, fouten en ongelijke behandeling.
- Er is controle over de bewaartermijn van de gegevens.
- Centrale registratie in ELENA vergemakkelijkt het doen van verzet en het verzoeken om inzage en correctie, omdat het voor de betrokkene altijd duidelijk is dat BOVAG Bemiddeling daarvoor de aangewezen instantie is.

### **3.6 Overige waarborgen**

Indien de betrokkene klachten heeft over een ELENA registratie is er naast de in 3.4 genoemde procedure ook de mogelijkheid om contact op te nemen bij het College Bescherming persoonsgegevens voor bemiddeling in het geschil of voor het melden van een klacht.

Als uiterste waarborg bestaat ook nog het starten van een juridische procedure bij de rechter.

Alleen BOVAG Verhuurbedrijven heeft de mogelijkheid en het recht om eventuele aanpassingen of wijzigingen van ELENA en dit Protocol ELENA door te voeren. Wijzigingen in ELENA, de Werkinstructie ELENA en het Protocol ELENA zijn bindend voor alle bij ELENA aangesloten leden van BOVAG.

Bij eventuele wijzigingen zal BOVAG Verhuurbedrijven de vereiste zorgvuldigheid betrachten conform de WBP. Wijzigingen in ELENA zullen worden voorgelegd aan de Autoriteit Persoonsgegevens ter verkrijging van een verklaring omtrent rechtmatigheid, indien de functionaliteit en mogelijkheden van ELENA hierdoor structureel veranderen of uitgebreid worden.

BOVAG Verhuurbedrijven stelt elke vijf jaar een auditrapport ten behoeve van dit protocol op en stuurt dit naar de Autoriteit Persoonsgegevens.