

PROTOCOL ELENA

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 schermafdrucken. De werkinstructie ELENA en de bijbehorende schermafdrucken vormen een integraal onderdeel van dit protocol.

1. Belangenafweging

1.1 Belangen gediend door ELENA

De noodzaak van het verzamelen en uitwisselen van persoonsgegevens van bepaalde (hieronder verder uitgewerkte) categorieën autohuurders d.m.v. ELENA is gelegen in het maatschappelijke belang van beheersing van de (externe) criminaliteit, waarmee autoverhuurbedrijven dagelijks geconfronteerd worden. Daaraan gelieerd is het belang voor de autoverhuurbedrijven als geheel van risicobeheersing en beperking van economische (materiële) schade. Ook veiligheid van werknemers en bedrijfsmiddelen van autoverhuurbedrijven hoort daarbij. De consument, autohuurder (in spé), heeft tevens groot belang bij ELENA. Dit belang is economisch van aard – namelijk het kunnen huren van auto's voor een aantrekkelijke prijs –, 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 autohuurders 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 autoverhuurbedrijven sluit naadloos aan bij de doelstellingen van de Stichting Aanpak Voertuig Criminaliteit (Stichting AVC). Continuïteit van de autoverhuurbedrijven 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 Verhuurbedrijven. De kwalitatieve hoogwaardige bediening van de consument en conformiteit met de WBP sluiten daarbij aan.

1.3 Motieven voor ELENA

De leden van BOVAG Verhuurbedrijven, daarin gefaciliteerd door BOVAG, hebben naast het bestaande Autoverhuur Waarschuwing Systeem de volgende middelen ter beschikking om bovengenoemde belangen te dienen:

1. Leden van BOVAG Verhuurbedrijven kunnen aan potentiële autohuurders een borgstelling vragen voordat de sleutels van de huurauto worden afgegeven. Het bedrag van de borgstelling varieert afhankelijk van de huurperiode, het type klant en de nieuwprijs van de auto. Het is feitelijk onmogelijk het bedrag van de borgstelling

- evenredig te maken aan de waarde van de huurauto, omdat huurders daartoe over het algemeen niet genoeg liquide middelen hebben.
2. Leden van BOVAG Verhuurbedrijven doen hun uiterste best om het gebruik van valse identiteitspapieren en creditcards te herkennen, om identiteitsfraude tegen te gaan. Tevens is dit veelal een voorbode van (andere) criminele activiteiten met de huurauto. Daartoe worden de opgegeven adresgegevens geverifieerd. Tevens kunnen medewerkers van leden van BOVAG Verhuurbedrijven door de BOVAG aangeboden cursussen “Introductie criminaliteitspreventie” volgen. Daarnaast gebruiken leden van BOVAG Verhuurbedrijven in dit kader herkenningssystemen, die ook door BOVAG worden aangeboden.
 3. Leden van BOVAG Verhuurbedrijven doen aangifte bij politie wanneer tegen hen of met gebruik van de huurauto strafbare feiten worden gepleegd.
 4. Activiteiten in het kader van de Stichting aanpak voertuig criminaliteit (Stichting AVC) (BOVAG maakt hiervan actief deel uit) met als doel de voertuigcriminaliteit te verminderen.

De leden van BOVAG Verhuurbedrijven worden veelvuldig geconfronteerd met uit maatschappelijk oogpunt zeer onwenselijke (criminele) gedragingen van autohuurders. De aan de leden van Verhuurbedrijven 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 de huurauto en de betaalde huursom en borg. Tevens bestaat er een disproportionele relatie tussen de schade die aan of door middel van de huurauto kan worden veroorzaakt en het commercieel vereiste gemak en snelheid waarmee een autohuurder over een huurauto moet kunnen beschikken.

De verwachting is dat met de invoering van ELENA de beschreven belangen wel goed gediend zullen worden, 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 autoverhuurbranche zal resulteren in een verbeterde veiligheid van klanten en medewerkers en de economische schade voor leden van BOVAG Verhuurbedrijven substantieel beperken.

Bestaande maatschappelijke neveneffecten van de criminaliteit in de autoverhuurbranche, 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 haar leden 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 de huurauto door de huurder;
2. Het plegen van strafbare feiten met de huurauto waarvan aangifte wordt gedaan (diefstal, smokkel, etc.);
3. Buitengebruikstelling van de huurauto;
4. Het niet betalen van openstaande rekeningen voor een bedrag hoger dan €50,- of het bedrag verschuldigd per dag voor de betreffende huurauto wegens o.a. een niet-betaalde opgelopen bekeuring, niet-betalen van de huursom, niet-betalen van reparatiekosten;
5. Opzettelijke (WA-)schade toebrengen aan de huurauto;
6. Het meer dan 48 uur te laat terugbrengen van de huurauto zonder dat daarvoor door de autohuurder een aannemelijke oorzaak gebaseerd op overmacht wordt aangedragen;
7. De huurauto bevindt zich op het afgesproken moment van inleveren verder dan 400 km van de plaats waar de auto ingeleverd moet worden en de betreffende autoverhuurder verkeert in de gerechtvaardigde veronderstelling dat dit niet te wijten is aan overmacht van de autohuurder;
8. Buitensporig gewelddadig gedrag jegens medewerkers van bij BOVAG aangesloten autoverhuurbedrijven 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 autoverhuurbedrijven waarvan aangifte bij de politie is gedaan.
10. Het opgeven van een valse identiteit.
11. Het opgeven van een vals adres waardoor de autohuurder niet traceerbaar is.

Deze gedragingen en/of omstandigheden zijn aan te merken als maatschappelijke 'misstanden' wegens onrechtmatigheid jegens leden van BOVAG Verhuurbedrijven (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 en 11 kunnen niet alleen van toepassing zijn op huurders van auto's van leden van BOVAG Verhuurbedrijven, maar ook op potentiële huurders.

1.5 Alternatieven / subsidiariteit

De voorziening waar ELENA op ziet, betreft het ter beschikking krijgen van een (huur)auto tegen betaling gedurende een gelimiteerde periode door BOVAG Autoverhuurbedrijven. Deze voorziening wordt aangeboden door (i) traditionele autoverhuurbedrijven (waarvan ongeveer 60% is aangesloten bij BOVAG), (ii) autosharing ondernemingen (zoals Green-Wheels), particulieren en ondernemingen (garages), die hoewel autoverhuur niet tot de dagelijkse bedrijfsvoering behoort, zo nu en dan een auto verhuren.

Opname in ELENA betekent niet automatisch dat een BOVAG Autoverhuurbedrijf geen huurauto aan het betreffende individu zal verhuren. In geval van een "hit" met ELENA zal het BOVAG Autoverhuurbedrijf op basis van de in ELENA vermelde reden van registratie een afweging maken of tot autoverhuur 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 huurauto ter beschikking te stellen, maar het is ook mogelijk dat de condities waaronder de verhuur geschiedt, worden aangepast, bijvoorbeeld betaling vooraf of 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 Verhuurbedrijven aangesloten leden (op dit moment 60%), de overige mogelijkheden om tegen betaling over een auto te beschikken, 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 Verhuurbedrijven 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 Verhuurbedrijven 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 autohuurder 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. Autogegevens (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 kan ook het nummer van een tweede identiteitsbewijs (zoals paspoortnummer, ID kaart) opgeslagen worden in het systeem. De voornaamste redenen hiervoor zijn:

1. Het tweede identiteitsdocument is een extra verificatie indien de huurder bijvoorbeeld een valse naam of vals rijbewijsnummer opgeeft.
2. Verhuurders 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 Aanpak voertuigcriminaliteit heeft samen met BOVAG Verhuurbedrijven afspraken gemaakt over aangifte door Verhuurbedrijven. 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 verhuurder kopieën van identiteitsdocumenten gemaakt. Deze worden bewaard zolang als noodzakelijk waarbij de contractperiode het uitgangspunt is. De maximale bewaartermijn die is gesteld is overeenkomstig het Vrijstellingenbesluit, Vrijstelling 12 Huur en Verhuur, op 2 jaar gesteld.

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

2.2 Verificatie ingevoerde persoonsgegevens

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

De omstandigheden omschreven in paragraaf 1.4 onder 8, 9, 10 en 11 kunnen zich ook voordoen bij personen met wie (nog) geen huurovereenkomst 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.

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 Verhuurbedrijven. De gegevens in ELENA zijn ook toegankelijk voor de bewerker,

i.e. RDC Datacentrum B.V. De gegevens zijn alleen toegankelijk na een specifieke zoekopdracht. In uitzondering hierop worden de gegevens wel zonder aanvraag verstrekt aan leden van BOVAG Verhuurbedrijven 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 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 óf de ingevoerde naam overeenkomt met een reeds ingevoerde melding of de naam en een ander ingevoerd veld óf (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 RDC Datacentrum B.V. die verschillende beveiligingsmaatregelen heeft genomen welke ook schriftelijk zijn vastgelegd.

RDC Datacentrum B.V. 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.

RDC 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 RDC Datacentrum B.V. die toegang hebben tot het ELENA systeem dienen op de geheimhoudingsplicht te worden gewezen en RDC Datacentrum B.V. staat er voor in dat deze personen een toereikende geheimhoudingsverklaring hebben getekend.

RDC Datacentrum B.V. beveiligt 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 Verhuurbedrijven, BOVAG Bemiddeling en de bewerker i.e. RDC Datacentrum B.V.), 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 ongevoegde kennisgeving 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 door BOVAG Verhuurbedrijven 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 Verhuurbedrijven 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 Verhuurbedrijven worden geïnformeerd over de mogelijkheid van registratie in ELENA in de standaard huurvoorwaarden van BOVAG bij het aangaan van de huurovereenkomst. Het gebruik van deze standaard huurvoorwaarden is voor de leden van BOVAG Verhuurbedrijven verplicht op grond van het afdelingsreglement.

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 lid van BOVAG Verhuurbedrijven een hit krijgt na invoering van gegevens in ELENA als betrokkene een huurovereenkomst probeert te sluiten. Het betreffende lid van BOVAG Verhuurbedrijven zal in die situatie de folder “Registratie in ELENA systeem” overhandigen. Ook zal het betreffende BOVAG-lid, indien deze weigert de betrokkene een auto te verhuren, of op andere dan standaard voorwaarden, de betrokkene de redenen hiervoor meedelen.

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.

3.4 Verzet, klachten, inzage en correctie

Op de website van BOVAG zal een aparte pagina worden 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 Verhuurbedrijven en de doorzichtigheid van de door BOVAG Bemiddeling gehanteerde procedures garanderen dat verzet, klachten, inzage en correctie op zorgvuldige wijze worden afgehandeld.

3.5 Overige waarborgen

Indien de betrokkenen 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 via 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 Verhuurbedrijven.

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