

Thomas Lux  
Taxiunternehmen  
Krankentransport sitzend-alle Kassen.  
Preisliste zum LE-Schlüssel: 46 08 105  
SVI-IK: 600 529 315  
Ust.-Nr: DE 155758088  
**www.Taxi-Lux.de**

52159 Roetgen, den 21.07.15  
Vogelsangstr. 24  
Tel. von 6-0 h: 02471/4755  
Fax: 02471/4770

STVA Aachen  
z.Hd. Herrn Keller  
Carlo-Schmid-Str. 4  
52146 Würselen

Betreff: Ihr Anschreiben an die Taxiunternehmen der Nordeifel vom 17.07.2015.

Sehr geehrter Herr Keller,  
sehr geehrte Damen und Herren.

Bitte erlauben Sie mir, mich erst einmal sehr herzlich bei Ihnen zu bedanken, dass Sie sich überhaupt die Mühe machen, sehr berechtigte Kundenbeschwerden zu verfolgen. Nach meiner Erfahrung in den letzten 24 Jahren war dies bei Ihren Amtsvorgängern leider nicht immer so.

Vermutlich habe ich mit dem Inhalt meiner neuen Internetseite [www.Taxi-Lux.de](http://www.Taxi-Lux.de) etwas initiiert, was nun hohe Wellen schlagen wird. Und das ist auch gut so!

Nun zu Ihren Fragen. Die Antworten, welche ausführlicher als von Ihnen gefordert ausfallen, können Sie jedoch auch dem Kontext meiner Homepage entnehmen.

Ich habe an 365 Tagen im Jahr von 6h - 24h telefonische Rufbereitschaft, manchmal auch länger. Für sehr gute Stammkunden habe ich schon vor 24 Jahren eine zusätzliche Geheimnummer eingerichtet, mit denen mich diese Kunden auch tief in der Nacht aus dem Schlaf klingeln können, falls sie meiner Hilfe wirklich dringend bedürfen.

Urlaub? Was ist das?? So etwas kenne ich nicht!

Und wann fährt der Taxiunternehmer Lux in aller Regel?

Meine aktiven Betriebszeiten richten sich nicht nur nach meiner telefonischen Erreichbarkeit. Für vertrauensvolle Kunden, speziell "gute" Stammkunden nehme ich zusätzlich auch Fahrten innerhalb des Zeitfensters von 0-6h an, falls mir dies als Alleinfahrer logistisch und gesundheitlich möglich ist. Auch, wenn ich aus arbeitsrechtlichen Gründen dazu gar nicht verpflichtet bin.

Insbesondere in der Sylvesternacht, aber auch über die Weihnachtsfeiertage, wenn mancher Kollege gar nicht fährt, gilt bei Taxi Lux; Nachtfahrten ausschließlich für eigene Stammkunden! Ansonsten läuft mein Unternehmen Gefahr, von verärgerten Fremdkunden überschwemmt und blockiert zu werden, so dass es nicht mehr in der Lage ist, eigene gute Kunden pünktlich zu bedienen. Das würde für Taxi Lux bedeuten, sich einerseits von Kunden der Mitbewerber als Notnagel ausnutzen zu lassen, andererseits verärgerte eigene Kunden, die nun "im Regen stehen gelassen" werden, zu verlieren. So ist es für mein Taxiunternehmen aus wirtschaftlichen und moralischen Gründen angebracht, sich zu solchen Anlässen ausschließlich um eigene Kunden zu kümmern.

Wie Sie auf meiner Internetseite nachlesen können, besteht einer der üblichen Tricks von Taxi- und Mietwagenunternehmen auf dem Lande darin, erst einmal großspurig mit "Tag & Nacht", "24h Service" oder "immer für Sie erreichbar" zu werben, um auf Dummenfang zu gehen. Die Kunden wollen eben frech belogen werden!

Kurze Zeit später hebt man dann z.B. um 20h oder 22h nicht mehr ab und bei Vorbestellungen für kleinere Fahrten, insbesondere in der Nacht, ist man "leider schon ausgebucht". Eine besonders clevere Antwort besteht darin, dem Kunden einen möglichen Fahrttermin Stunden nach seinem Wunschtermin an zu bieten. Da kein Partygast, der um 2h morgens fahren möchte, bis 5h morgens warten wird, lehnt dieser Kunde dann selber ab. Das macht sich psychologisch doch viel besser, als wenn der ehrliche Unternehmer den Kundenauftrag offen ablehnt -so meine leidvolle Erfahrung.

Dabei ist es ganz einfach, den betreffenden Unternehmen die Ausrede nach zu weisen. Indem man nämlich jemand vorschickt, für die gleiche Zeit ein Taxi zu beordern, welches eine weitere und damit lukrative Fahrt antreten soll. Dann nämlich hat mancher Taxiunternehmer wieder Ressourcen frei!

Das ist ein toller Zaubertrick, der auf dem Lande schon seit zig Jahren funktioniert und vermutlich auch weiterhin funktionieren wird. Solange die Dörfler sich dies gefallen lassen....

Welche Fahrten lehnt Taxi-Lux per se ab?

Z.B. Fahrten für ein belgisches Restaurant, wo der Besitzer erklärt hat, er würde ausschließlich "seinen eigenen" Taxiunternehmer anrufen. Wenn dieser dann -sehr häufig- das Telefon nicht abnimmt oder Kleinstfahrten erledigt werden sollen, steht Taxi-Lux nicht mehr zur Verfügung. Dies muss ich auch gar nicht, da ich in Belgien gar nicht laden darf. Siehe belgisches Hafengesetz....

Und wie sieht es bei Taxi-Lux mit eiligen gesundheitlichen Notfällen aus? Auch diese schwerstkranken Kunden darf ich nicht befördern, da für solche Fälle der Rettungsdienst zuständig ist. Wenn ich für sehr gute Stammkunden eine Ausnahme mache, dann auf eigenes Risiko. Dazu kann mich niemand zwingen.

Wenn Sie sich die Mühe machen, einmal im Simmerather Krankenhaus nach einem Taxi zu fragen, dann werden Sie sehr schnell erkennen, dass man dort sehr bemüht ist, Ihnen das "Haustaxi" zu schicken.

Meine Vermutung, dass solche "Freundschaften" zwischen Taxiunternehmen und Krankenhäusern finanzieller Natur sind, liegt sicherlich nicht so weit von der Realität entfernt.

Ich erhalte häufig Anrufe von diesem Krankenhaus, insbesondere am späten Abend, tief in der Nacht und oft auch am ganz frühen Sonntag morgen. Wenn man von dort anruft, um mich für eine kleine Ortsfahrt zu beordern, verweise ich die Telefonistin gerne auf das eigene "Haustaxi", welches man tagsüber bevorzugt beordert, worauf diese Dame mir dann immer erklärt, dort würde man aber nun nicht abheben oder aber, "es wäre ausgebucht". Wie viele Taxen sind in Simmerath gemeldet?

Meinen Sie nicht auch, dass es von mir sehr dumm wäre, nun für eine Kleinstfahrt und einen mir nicht bekannten Kunden, bei der ich finanziell nur drauflegen kann, dort an zu fahren? Würden Sie sich dort noch ausnutzen lassen? Einige Mitarbeiter(innen) dieses Krankenhauses sind gute Stammkund(inn)en von mir und sie erzählen mir immer wieder, wie unzufrieden man dort mit dem Taxiservice im Raum Simmerath ist. Kunden, die dort nachts stranden, warten häufig bis zum nächsten Morgen, um dann entweder mit dem ersten Bus nach Hause zu fahren, oder aber Mitarbeiter, die nach ihrer Nachtschicht heimwärts fahren, nehmen diese aus Mitleid mit. Das war auch schon Thema in der hiesigen Presse.

Trotzdem hält man an diesem so genannten "Haustaxi" fest! Warum nur?

Vielleicht wissen Sie schon, dass einige Krankenkassen Dienstleistungen für ihre Kunden im Internet versteigern, so z.B. schon länger die Barmer Ersatzkasse und neuerdings auch die DAK.

Der billigste Mitbewerber erhält den Zuschlag, ob er dann die Fahrten pünktlich und korrekt ausführt, steht auf einem anderen Blatt. Gleichzeitig erwarten diese Krankenkassen, dass jedes angeschlossene Taxiunternehmen ständig für deren Kunden zur Verfügung steht, auch für Kleinstfahrten, an denen man häufig finanziell und zeitlich drauflegt. Das kann nicht funktionieren.

Ein Beispiel. Seit 20 Jahren befördere ich eine alte Dame, welche pro Fahrt 2 x in den Rollstuhl gehoben und 2 x herausgehoben werden muss. Auch die steile Treppe bewältige ich mit dieser Kundin im Rollstuhl alleine. Die Hin- und Rückfahrt ist relativ kurz, die Extradienstleistungen werden nicht vergütet. Aus humanitären Gründen habe ich diese Fahrten bislang trotzdem immer ausgeführt.

Nun habe ich zufällig gesehen, dass ein anderes, nicht rollstuhlpflichtiges Familienmitglied von einem Mitbewerber befördert wird, wenn lukrative Bestrafungsfahrten zum Klinikum und zurück anstehen. Über Umwege habe ich dann erfahren, dass die Mitarbeiterin der Krankenkasse in Aachen telefonisch sehr massiv Druck ausgeübt hat, für diese Serienkrankenfahrten ein tiefer in der Eifel ansässiges Unternehmen zu beordern. Leider hat sich die Kundin darauf eingelassen und kann sich nun einen anderen Transporteur für die Rollstuhl-Krankenfahrt suchen. Ich bin aus sicherlich verständlichen Gründen nun nicht mehr bereit, mir einen Rückenschaden zu zu fügen oder aber auch in die Haftung genommen zu werden, sollte mir der Rollstuhl samt Kundin auf der Treppe entgleiten. Statt dessen verweise ich die Kunden bei jeder neuen Fahrthanfrage auf den betreffenden Mitbewerber, weil auch ich dann "leider auch schon ausgebucht bin"...

Fazit:

Taxi-Lux steht seit 24 Jahren für einen ehrlichen und korrekten Service. Ohne Tricks und doppelten Boden.

Taxi-Lux hat nie mit falschen Werbeversprechen geworben.

Taxi Lux erfüllt nicht die falschen Wahlversprechen mancher Mitbewerber, insbesondere, wenn deren Kunden zu den kritischen Zeiten sehr dringend auf einen Taxiservice angewiesen sind.

Taxi Lux verkauft keine Kunden für dumm und lässt sich selber auch nicht für dumm verkaufen.

Taxi-Lux nimmt auch Kleinfahrten an, sofern dies zeitlich möglich ist, ohne sich selber zu schaden. Zusätzliche Anfahrtkosten, wie von manch anderem Unternehmen auf dem Lande und oftmals ohne Vorankündigung von dem Kunden illegal eingefordert, fallen bei Taxi Lux nicht an.

Taxi-Lux nimmt sich das Recht heraus, selber zu bestimmen, guten Stammkunden weiter entgegen zu kommen oder aber auch Fahrten ab zu lehnen, die Taxi-Lux materiellen oder immateriellen Schaden zufügen.

Taxi-Lux verweist Kunden der Mitbewerber an eben diese Kollegen, wenn die Kunden zur "Unzeit" gefahren werden möchten oder sie nur deshalb bei Taxi-Lux anrufen, weil die Fahrt für den ansonsten beauftragten Mitbewerber nicht attraktiv genug ist.

Bei täglich mindestens 18 Stunden telefonischer Erreichbarkeit bestimmt Taxi-Lux seine Pausen und Auszeiten, z.B. für anstehende Werkstattbesuche oder für private Zwecke etc. pp. , selber.

Ich verbleibe mit freundlichen Grüßen.

Thomas Lux

Einzig - nicht artig!