





# Inhalt

Vorwort	4 / 5
Markt	6 / 7
Strategie	8
Management-Bericht	9-16
Geschäftsgang	17
Eckwerte	18

# Vorwort



## 4

### Sehr geehrte Damen und Herren Aktionäre

Die Matterhorn Gotthard Bahn hat 2005 4,78 Mio. Fahrgäste befördert und 1,9 Mio. Nettotonnenkilometer geleistet. Trotz leicht rückläufiger Abgeltungen infolge des Spardrucks der öffentlichen Hand konnte 2005 mit einem Gesamtergebnis von beinahe CHF 119 Mio. ein um rund CHF 1,05 Mio. höherer Ertrag als im Vorjahr erwirtschaftet werden.

**Markterlös** ist das eine, Kundenzufriedenheit das andere – und dennoch hängt beides zusammen, wie auch die letzten Kundenbefragungen der Matterhorn Gotthard Bahn wieder gezeigt haben. 59% der Kunden im Regionalverkehr sind mit den Leistungen der Matterhorn Gotthard Bahn sehr zufrieden, 32% zufrieden. Im Glacier Express präsentieren sich die Resultate der Kundenbefragungen sogar noch erfreulicher: 70% der Glacier-Express-Reisenden bezeichnen sich als sehr zufrieden mit dem Produkt, 27% als zufrieden.

**Neben der** Erfüllung der Kundenerwartungen hat es die Matterhorn Gotthard Bahn im Geschäftsfeld Glacier Express 2005 zusammen mit ihrem Partner, der Rhätischen Bahn, geschafft, die Plattform des 75-Jahr-Jubiläums ihres gemeinsamen Produkts optimal zu nutzen. 259 830 beförderte Passagiere sowie 35 Mio. via Medien generierte Kundenkontakte in der Schweiz und 100 Mio. in Deutschland zeugen davon. Zurzeit laufen die Vorbereitungen für den Relaunch des Glacier Express im Mai 2006 auf Hochtouren. Der Relaunch beschert dem Glacier Express neues Rollmaterial, ein neues Betriebs- und Verpflegungskonzept sowie einen neuen Marktauftritt.

**Auch im** Regionalverkehr investiert die Matterhorn Gotthard Bahn gegenwärtig grosse Beträge in die Beschaffung von neuem Rollmaterial und, zusammen

mit Partnern und den Bestellern der öffentlichen Hand, in die Verbesserung ihrer Infrastruktur. Dadurch können auch in diesem Geschäftsfeld die Dienstleistungsqualität erhöht und die Marktposition verbessert werden. Die Investitionen sind notwendig, um langfristig eine gute Ertragslage und eine angemessene Wirtschaftlichkeit des Unternehmens zu sichern.

**Die strategischen** Grossprojekte Matterhorn Terminal Täsch, Bahnhof Visp und Durchgangsbahnhof Brig liegen derzeit gut im Bauprogramm. Trotz der engen Termine besteht aus heutiger Sicht kein Anlass dazu, an der zeitgerechten Fertigstellung der Projekte zu zweifeln. 2006 geht es darum, die Angebotsgestaltung und Kommunikation rund um die im Entstehen begriffene neue Infrastruktur und das neue Rollmaterial proaktiv anzugehen. Dadurch will die Matterhorn Gotthard Bahn sicherstellen, dass sie das Potenzial der Infrastrukturobjekte entlang ihrer Strecke und des neuen Rollmaterials ausschöpfen kann und ihre Gäste von einer möglichst hohen Dienstleistungsqualität profitieren.

**2005 hat** die Matterhorn Gotthard Bahn die Projektgruppe Kommunikation ÖV 2007 ins Leben gerufen. Aus dieser Gruppe heraus will sie der übrigen Schweiz zusammen mit den ÖV-Partnern und touristischen Leistungsträgern die Vorzüge der schnelleren Anbindung ans Wallis ab 2007 kommunizieren.

**Eine Verbesserung** des Kundenservice sucht die Matterhorn Gotthard Bahn, wo es angezeigt ist, auch in der Zusammenarbeit mit Partnern. 2005 konnte die Matterhorn Gotthard Bahn verschiedene Kooperationen realisieren, so unter anderem mit der Rhätischen Bahn, PostAuto Oberwallis, RailAway, railtour, RAILPlus, den SBB, den Zermatt Bergbahnen, den Andermatt



Gotthard Sportbahnen und den Sedrun Bergbahnen. Bestehende Kooperationen mit anderen Partnern wurden 2005 weiter gepflegt und intensiviert.

Eine stetige Verbesserung der Dienstleistungen stellt nicht zuletzt hohe Anforderungen an alle Mitarbeitenden – insbesondere an die Führungskräfte und die Mitarbeitenden mit direktem Kundenkontakt. Um die Kundenorientierung der Mitarbeitenden zu verbessern, wurde 2005 viel Engagement in die Weiterentwicklung des prozessorientierten Managementsystems, in die Erarbeitung einheitlicher Grundsätze der Führung und Zusammenarbeit sowie in die Aus- und Weiterbildung gesteckt. Als Lohn der Anstrengungen hat die Matterhorn Gotthard Bahn im November 2005 von der Schweizerischen Vereinigung für Qualitäts- und Managementsysteme SQS die Zertifizierung des Unternehmens nach ISO-Norm 9001:2000 erhalten.

Mit dieser Zertifizierung wollte sich die Matterhorn Gotthard Bahn drei Jahre nach dem Zusammenschluss auch von externer Seite bestätigen lassen, dass ihre Organisation, Strukturen und Abläufe zweckmässig sind und dass im Unternehmen danach gearbeitet wird. 2006 hat sich die Matterhorn Gotthard Bahn zum Ziel gesetzt, die Managementkompetenz im Unternehmen durch ein konsequentes Vorleben der Führungsgrundsätze und des Management Systems zu sichern und auszubauen.

2005 konnte ein wichtiger Schritt in der erforderlichen Sanierung der Pensionskasse ASCOOP unternommen werden. Deshalb hat die Matterhorn Gotthard Bahn per 1.1.2006 mit den Sozialpartnern einen neuen Vorsorgeplan erarbeitet und einen Anschlussvertrag mit der ASCOOP abgeschlossen. Verwaltungsrat und Geschäftsleitung haben sich nach eingehender

der Prüfung für einen Verbleib in der Pensionskasse der schweizerischen Transportunternehmen entschieden und sind überzeugt, mit dem eingeschlagenen Kurs die bestmögliche Lösung für ihre Mitarbeitenden gewählt zu haben.

Die Sanierung der Pensionskasse ASCOOP per 31.12.2005 erforderte von der Matterhorn Gotthard Bahngruppe Rückstellungen in Millionenhöhe. Da diese allesamt im Geschäftsjahr 2005 abgebildet werden mussten, reichte auch das sehr gute Betriebsergebnis nicht, um die Rückstellungen ganz zu absorbieren. Die Matterhorn Gotthard Bahngruppe ist überzeugt, dass die grosse finanzielle Herausforderung mittelfristig mit Unterstützung der öffentlichen Hand gemeistert werden muss.

Verwaltungsrat und Geschäftsleitung der Matterhorn Gotthard Bahn gratulieren ihren 532 Mitarbeitenden zu ihren Leistungen im abgelaufenen Geschäftsjahr und danken ihnen für ihren grossen Einsatz im Unternehmen. Ein grosser Dank gebührt auch den Bestellern der öffentlichen Hand und den Aktionären der Matterhorn Gotthard Bahn. Ihr Vertrauen betrachten Verwaltungsrat, Geschäftsleitung und Mitarbeitende des Unternehmens als Verpflichtung, auch 2006 ihr Bestes für den Erfolg der Matterhorn Gotthard Bahn zu geben.

#### **Hans-Rudolf Mooser**

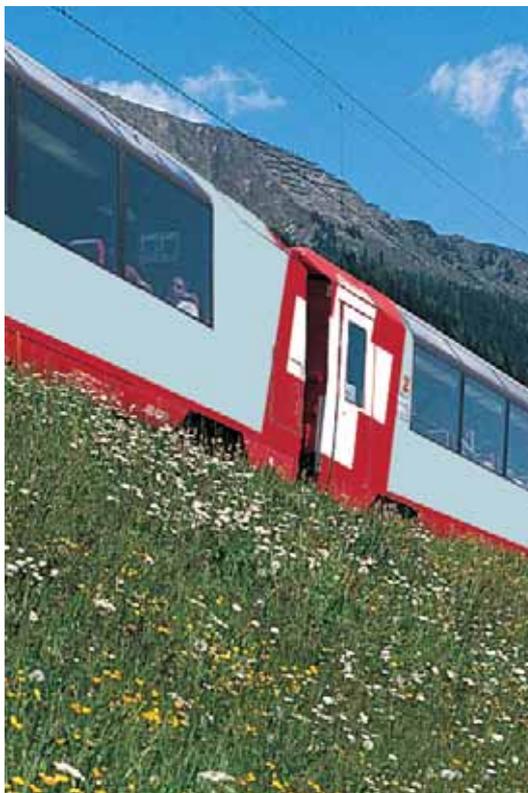
Vorsitzender der Geschäftsleitung

#### **Daniel Lauber**

Präsident des Verwaltungsrats

# Markt

6



## Schweizer Tourismus hat 2005 insgesamt um 0,7 Prozent zugelegt ...

Insgesamt nahm die Zahl der Hotelübernachtungen in der Schweiz im Tourismusjahr 2005 (November 2004 bis Oktober 2005) gegenüber dem Vorjahr um 0,7 Prozent zu. Die Binnennachfrage verzeichnete einen Zuwachs von 0,4 Prozent, während die Nachfrage aus dem Ausland um fast 1 Prozent zunahm. Die Wettbewerbsfähigkeit des Tourismuslands Schweiz ist im Verhältnis zu den internationalen Mitbewerbern durch die besseren Wechselkurse (US-Dollar) und die Tatsache, dass die umliegenden Länder alle den Euro eingeführt haben, deutlich besser als früher.

Die Zukunftsmärkte China, Südkorea und Indien wiesen 2005 hohe Wachstumsraten auf. Ein Ende des Trends ist derzeit nicht absehbar. Die Matterhorn Gotthard Bahn ist in diesen Märkten aktiv. Speziell der Glacier Express ist bei grossen Reiseveranstaltern im Programm, vor allem in China und Südkorea. Die Flugkapazitäten von China nach Europa werden derweil weiter ausgebaut: Pro Woche sind bereits 200 Flüge im Angebot. Die kurze durchschnittliche Auf-

enthaltsdauer in der Schweiz (1,4 Übernachtungen) und die Preissensitivität erschweren jedoch den kurzfristigen Markteinstieg für die Matterhorn Gotthard Bahn und die Gornergrat Bahn.

### Verbesserung der Konsumentenstimmung hält an ...

Gemäss Marktspezialisten verbessert sich die Konsumentenstimmung auch 2006. Die Schweiz wird von den Kunden nicht mehr als Hochpreisland angesehen. Ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis wird demzufolge wieder wichtiger.

Innerhalb des Alpenraums ist für die beiden Regionen Wallis und Graubünden im Tourismusjahr 2006 die stärkste Wachstumsdynamik zu erwarten. Graubünden profitiert aufgrund seiner Gästestruktur überdurchschnittlich von der allmählichen Erholung des deutschen Marktes. Für das Wallis wirkt sich dessen hohe Beliebtheit auf dem Binnenmarkt anhaltend stimulierend aus.



## Gute Prognosen für die Kantone Wallis und Graubünden – Zunahme auch in den übrigen Regionen ...

In der touristischen Nachfrage macht sich auch die hohe Performance der Destination Zermatt, die es in einem von BAK Basel Economics durchgeführten Vergleich 65 internationaler Tourismusdestinationen auf Rang 2 geschafft hat, positiv bemerkbar. Dank direkter Charterflüge nach Genf oder Sitten darf für die Wintersaison 2005/06 mit guten Gästezahlen aus Grossbritannien gerechnet werden. Auch Russland ist für den Walliser Wintertourismus von zunehmender Bedeutung.

Für das Sommerhalbjahr 2006 kann von einer Fortsetzung der Nachfrageerholung ausgegangen werden. Im Alpenraum darf im Sommer 2006 mit einer Wachstumsrate von 1,4 Prozent eine überdurchschnittliche Belegung der touristischen Nachfrage erwartet werden. Dies gilt besonders für den Kanton Wallis, der auch im Sommer-Tourismus auf dem Binnenmarkt weitere Marktanteile gewinnen wird. Etwa im Schnitt des Alpenraums dürfte die Zunahme der Hotelübernachtungen im Kanton Graubünden liegen.

Die besten mittelfristigen Perspektiven im Alpenraum genießt ebenfalls das Wallis. Seine auf dem Binnenmarkt bereits heute hohe Attraktivität wird sich mit der auf Ende 2007 geplanten Inbetriebnahme des Lötschberg-Basistunnels nochmals verbessern.

# Strategie



## 8 Als attraktives, kundenorientiertes und innovatives Dienstleistungsunternehmen auf dem Weg zur Erlebnisbahn Nummer 1 in den Alpen ...

Das **Geschäftsjahr** 2005 war für die Matterhorn Gotthard Bahn der operative Auftakt in die Strategieumsetzung 2005–2009. Aus dem nachfolgenden Management-Bericht geht hervor, welche Massnahmen die Matterhorn Gotthard Bahn im abgelaufenen Jahr eingeleitet hat, um die in der Unternehmensstrategie 2005–2009 vorgegebenen Ziele zu erreichen.

**Grundlegende Vision** der Matterhorn Gotthard Bahn ist es, bis 2009 aus den grossen Veränderungen im öffentlichen Verkehr einen klaren Nutzen für die Kunden, den Tourismus und die Regionen zu schaffen. Auf Ihrem Weg zur Zielerreichung will die Matterhorn Gotthard Bahn eine angemessene Wirtschaftlichkeit und einen überdurchschnittlichen Kostendeckungsgrad bewahren.

**Auf der Angebotsseite** begnügt sich die Matterhorn Gotthard Bahn nicht mit einem Mitläuferstatus. Es ist ihr Anspruch, den touristischen Verkehr in den Regionen Oberwallis, Urserental und Tujetsch/Obere Surselva entscheidend mitzugestalten und auf ihrem Streckennetz attraktive Erlebnisbahnreisen anzubieten. Über das Naturerlebnis auf ihrer Strecke, einen hohen Reisekomfort, Pünktlichkeit und Sauberkeit will sich die Matterhorn Gotthard Bahn zur Erlebnisbahn Nr. 1 in den Alpen weiterentwickeln. Der Glacier Express als Top-Schlüsselprodukt des Schweizer Tourismus wird entscheidend dazu beitragen, dieses Ziel zu erreichen.

**Doch nicht** nur der touristische Verkehr ist im Fokus der Matterhorn Gotthard Bahn. Von den umfangreichen Investitionen in die Steigerung der Servicequalität soll auch der Regionalverkehr in den Regionen Oberwallis, Urserental und Tujetsch/Obere Surselva nachhaltig profitieren. Deshalb richtet sich die Matterhorn Gotthard Bahn so aus, dass sie aus den anstehenden Veränderungen im öffentlichen Verkehr einen Nutzen für die Regionen schaffen kann.

**Durch ihre** aktive Rolle gelingt es der Matterhorn Gotthard Bahn, die Entwicklung des Regionalverkehrs im Sinne des Unternehmens mitzugestalten. Die Marktposition soll in den kommenden Jahren aber auch durch eine Intensivierung der Marktbearbeitung und eine verstärkte Kundenbeziehungspflege verbessert werden. Um noch gezielter an die Endkunden herantreten zu können, baut die Matterhorn Gotthard Bahn die direkte und indirekte Distribution aus und investiert insbesondere in die neuen elektronischen Vertriebskanäle.

**Gemeinsam mit** ihren Partnern entwickelt die Matterhorn Gotthard Bahn ihre Produkte kontinuierlich weiter, um auch in Zukunft attraktive und zeitgemässe Dienstleistungen erbringen zu können.

# Management-Bericht



## Die Eröffnung des Lötschberg-Basistunnels befördert die Schweiz in ein neues Bahnzeitalter ...

9

Mit der Eröffnung des Lötschberg-Basistunnels am 9. Dezember 2007 steht das gesamte Wallis in Bezug auf die Erschliessung durch den öffentlichen Verkehr vor einer völlig neuen Situation. Die durch den Lötschberg-Basistunnel erreichte Reisezeitverkürzung und Angebotserweiterung ist für die ganze Region eine grosse Chance. Die Matterhorn Gotthard Bahn befindet sich derzeit in einer Phase intensiver Vorbereitungen und umfangreicher Investitionen im Hinblick auf den grossen Aufbruch ins neue Bahnzeitalter im alpenquerenden Schienenverkehr.

Die rasche und komfortable Feinverteilung der zu erwartenden grösseren Gästescharen ab dem Vollknoten Visp in Richtung Zermatt und Aletsch/Goms/Andermatt/Disentis stellt die Matterhorn Gotthard Bahn spätestens ab Dezember 2007 vor grosse Herausforderungen: Neben einem bequemen Umsteigevorgang in Visp mit schlanken Anschlüssen und einem weiteren Zeitgewinn ab Visp in Richtung Aletschgebiet dürfen die Fahrgäste der Matterhorn Gotthard Bahn mittelfristig auch eine bessere Ankunfts- und Empfangssituation rund um den Bahnhof des Weltkurorts Zermatt erwarten.

Sich dieser Kundenbedürfnisse annehmend, hat die Matterhorn Gotthard Bahn frühzeitig die Initiative zur Lancierung verschiedener strategischer Grossprojekte entlang ihrer Strecke übernommen. Bahnhof Visp, Ostausfahrt Brig, Matterhorn Terminal Täsch und Masterplan Bahnhof Zermatt sollen den Fahrgästen in den nächsten Jahren eine markante Qualitätssteigerung der gebotenen

Dienstleistungen bringen, für die Regionen und Orte einen direkten Nutzen schaffen und der Matterhorn Gotthard Bahn langfristig zu einer guten Marktposition und gesunden Wirtschaftlichkeit verhelfen. Diese wiederum soll die Finanzierung der hohen Investitionen sicherstellen.

Nachdem 2005 auf den Baustellen der strategischen Grossprojekte viel Beton geflossen ist, haben einzelne Bauobjekte der Matterhorn Gotthard Bahn mittlerweile auch physisch Gestalt angenommen. Andere sind sogar schon teilweise in Betrieb.

### Bahnhof Visp

In Visp ist die Begeisterung der Bevölkerung für den neuen Personenbahnhof trotz der Behinderungen, die eine Baustelle solchen Ausmasses notwendigerweise mit sich bringt, ungebrochen. Die Urversammlung von Visp stimmte Investitionen von insgesamt CHF 6 Mio. mit einer überwältigenden Mehrheit zu. Damit steht der Realisierung des dritten Obergeschosses des Visper Personenbahnhofs nichts mehr im Wege.

Im Bauprogramm des neuen Visper Vollknoten-Bahnhofs stehen nach der Phase der grossen Abbrüche im letzten Jahr nun einige Meilensteine im Bereich der Gleisinfrastruktur an. 2006 entstehen die neuen Gleise 3 und 2 der Matterhorn Gotthard Bahn. Die Inbetriebnahmen erfolgen Ende April beziehungsweise Ende Oktober 2006. Erstere erfordert von der Matterhorn Gotthard Bahn einen einwöchigen Betriebsunterbruch mit Bus-Bahnersatz zwischen Brig und Stalden.

# Management-Bericht

10



## Bahnhof Visp, Ostausfahrt Brig und Matterhorn Terminal Täsch erhöhen die Service-Qualität der Matterhorn Gotthard Bahn ...

### Ostausfahrt Brig

Die Ostausfahrt Brig, die zeitgleich mit der Inbetriebnahme des Lötschberg-Basistunnels eröffnet wird, sorgt dafür, dass die Reise nach dem Durchqueren des Lötschberg-Basistunnels ohne Wartezeit in Brig und Zusatzschleife via Naters direkt in Richtung Aletsch/Goms/Andermatt/Disentis weitergeht. Dadurch verbessert sich neben der Nord-Süd-Anbindung des Wallis an die übrige Schweiz auch die Leistungsfähigkeit der Ost-West-Verkehrsachse der Matterhorn Gotthard Bahn. Durch betriebliche Optimierungen und die neue, direktere Streckenführung verkürzt sich die Reisezeit auf diesem Abschnitt um bis zu 30 Minuten. Der Verlauf der Strecke entlang des Südufers des Rottens bis zur Massamündung bedeutet nicht zuletzt einen grossen Sicherheitsgewinn: In Naters fallen rund 20 Bahnübergänge weg.

Die Ostausfahrt wird vom betrieblichen Gesichtspunkt aus aber nicht nur Verbesserungen für den Bahnverkehr, sondern auch für den Innerortsverkehr von Brig-Glis-Naters mit sich bringen. So werden sich durch den neuen Streckenverlauf die Barrierenschliessungen um bis zu zwei Drittel reduzieren.

Beim Bahnhof in Brig wird die Matterhorn Gotthard Bahn zusammen mit der Stadtgemeinde Brig-Glis ein neues Verwaltungsgebäude für die Matterhorn Gotthard Bahn und ein Bahnhofparking für die Stadtgemeinde realisieren. Durch das

neue Parking kann die Parkierungssituation rund um den Brieger Bahnhof verbessert werden. Ehrgeiziges Ziel: Das Parking soll bis Mitte 2008 realisiert sein, das Verwaltungsgebäude bis Ende 2008.

In einer weiteren Etappe strebt die Matterhorn Gotthard Bahn bis 2014 die Verlegung ihrer Gleise auf das Niveau der Schweizerischen Bundesbahnen an. Damit würde auf dem Bahnhofplatz von Brig weiterer Raum an zentraler Stelle frei.

### Matterhorn Terminal Täsch

Eine lang gehegte Vision wird dieses Jahr in Täsch Wirklichkeit: Ab Ende 2006 profitieren die Gäste des Weltkurorts Zermatt bei ihrer An- und Abreise von und nach Zermatt von einem Quantensprung in Sachen Komfort und Servicequalität.

Obwohl die Gesamteröffnung des Matterhorn Terminals Täsch erst Ende 2006 ansteht, hat die neue Umsteigeplattform zum Weltkurort Zermatt im Teilbetrieb bereits eine beachtliche Leistungsfähigkeit erreicht. Standen Anfang September 2005 noch 550 gedeckte Parkplätze zur Verfügung, erhöhte sich das Angebot an gedeckten Stellplätzen über den Jahreswechsel auf bis zu 1700 Plätze. Seit Ende 2005 ist das Matterhorn Terminal Täsch auch online unter [www.matterhornterminal.ch](http://www.matterhornterminal.ch).



## Der Masterplan Bahnhof Zermatt ist eine einmalige Chance, die Ankunfts- und Innerortsverkehrssituation in Zermatt zu verbessern ...

### Masterplan Bahnhof Zermatt

Während die neue Umsteigeplattform in Täsch ein Musterbeispiel gelebter Kundenorientierung darstellt, wird die Ankunftssituation rund um den Bahnhof Zermatt den Ansprüchen der Gäste des Weltkurorts vor allem zu Spitzenzeiten noch nicht gerecht: Die grosse Innerortsverkehrsproblematik des Matterhornorts offenbart sich den Gästen schon wenige Minuten nach ihrer Ankunft auf dem Zermatter Bahnhofplatz. Um für das gesamte Bahnhofgebiet koordinierte Entwicklungsmöglichkeiten als Lösung für die gegenwärtige unbefriedigende Situation aufzuzeigen, haben die Gemeinde Zermatt, die BVZ Holding und die Matterhorn Gotthard Bahn die Erarbeitung eines Masterplans in Auftrag gegeben.

Die Erarbeitungsphase des Masterplans ist mittlerweile abgeschlossen. Nach Einschätzung der Matterhorn Gotthard Bahn und der BVZ Holding, die dem Masterplan im Grundsatz bereits Ende 2005 zugestimmt haben, bietet der Masterplan den drei Auftraggeberparteien die vielleicht einmalige Möglichkeit, die Attraktivität eines ganzen Quartiers im Herzen von Zermatt in den nächsten 25 Jahren zu steigern und die Innerortsverkehrsproblematik an einem neuralgischen Punkt von Zermatt massgeblich zu entschärfen.

Sobald der Masterplan von allen Auftraggebern genehmigt ist und allfällige Differenzen unter den drei Partnern bereinigt sind, können die im Masterplan skizzierten Entwicklungen in die Wege geleitet werden. Über die Realisation der einzelnen Entwicklungsschritte kann jeder Partner im Rahmen der Vereinbarung eigenständig entscheiden. Bei der Gemeinde bestimmen Gemeinderat und Urversammlung, bei der Matterhorn Gotthard Bahn und der BVZ Holding die jeweiligen Verwaltungsräte über das weitere Vorgehen.

Über die tatsächliche Ausführung der Projekte wird auch die Bevölkerung von Zermatt in Abstimmungen zum Zonen- beziehungsweise Quartierplan und zur Freigabe von Krediten für die Realisierung der Investitionsvorhaben der Gemeinde noch zu befinden haben.

### Infrastrukturfinanzierung

Mit den Investitionen in die strategischen Grossprojekte kann die Matterhorn Gotthard Bahn ihre Dienstleistungsqualität verbessern und dadurch langfristig ihre Marktposition festigen. Neben diesen Investitionen werden bis 2015 aber auch namhafte Beträge in die Erhaltung und den Ausbau der übrigen Bahninfrastruktur, also der Fahrbahn und der Stützmauern, der Brücken, der Galerien sowie der Funk- und Stellwerktechnik, investiert.



## Ziel der Matterhorn Gotthard Bahn ist es, ihren Infrastrukturstandard durch effiziente Mittelverwendung gezielt zu erhöhen ...

Zusammen mit den Investitionen ins Rollmaterial erhöhen sich dadurch die Sicherheit und der Reisekomfort auf der Strecke.

Für den Ausbau und die Erhaltung der Bahninfrastruktur ist die Matterhorn Gotthard Infrastruktur AG, an der Bund und Kantone zu 100 Prozent beteiligt sind, zuständig. Für die Benützung der Infrastruktur bezahlt die Matterhorn Gotthard Verkehrs AG der Infrastruktur AG einen gemäss Eisenbahngesetz und den entsprechenden Verordnungen festgelegten Trassenpreis. An die Kostenunterdeckung leisten Bund und Kantone aufgrund einer mit dem Unternehmen abgeschlossenen Vereinbarung eine Abgeltungsentschädigung.

### Verkehrsdienstleistungen

Der Bund und die Kantone Wallis, Uri und Graubünden bestellen von der Matterhorn Gotthard Bahn ein ihren Bedürfnissen entsprechendes Fahrplanangebot. Zur Erfüllung dieses Angebots werden in gegenseitigen Vereinbarungen und aufgrund von Offerten der Matterhorn Gotthard Bahn Betriebsbeiträge der Besteller an die Matterhorn Gotthard Bahn vereinbart, die der Matterhorn Gotthard Bahn zusammen mit ihren Verkehrseinnahmen einen rentablen Betrieb der Strecken ermöglichen.

Seit ihrer Gründung am 1. Januar 2003 entspricht die Matterhorn Gotthard Bahn von ihrer Organisation her der in der Bahnreform 2 vorgesehenen Trennung von Infrastrukturgesellschaft und Verkehrsgesellschaft. Während sich die Infrastrukturgesellschaft über Abgeltungen und Investitionsdarlehen der öffentlichen Hand finanziert, werden Investitionen in neues Rollmaterial innerhalb der Matterhorn Gotthard Bahn Verkehrs AG über Eigenmittel und Bankkreditaufnahmen finanziert.

### Zwei neue Triebzüge zwischen Täsch und Zermatt

Um den Rollmaterialstandard auf der Strecke Täsch–Zermatt zu optimieren, hat die Matterhorn Gotthard Bahn Anfang 2006 zwei neue Panorama-Gelenktriebzüge in Betrieb genommen. Zwei ähnliche Shuttlezüge verkehren seit 2003 bereits auf diesem Streckenabschnitt. Mit den insgesamt vier Shuttlekompositionen gelangt zwischen dem Matterhorn Terminal Täsch und Zermatt nun grösstenteils topmodernes Rollmaterial zum Einsatz. Die Kosten für das neue Triebzugpaar belaufen sich insgesamt auf rund CHF 20 Mio. Die Triebzüge des Schweizer Rollmaterialherstellers Stadler vereinen hohen Fahrkomfort mit kundenfreundlichem Gepäckhandling. Höchsten Ansprüchen genügt das dynamische Fahrgastinformationssystem. Durch die Niederflurbauweise sind die Shuttlezüge rollstuhlän-



## Rollmaterialfinanzierung über Markterfolg – Markterfolg dank neuem Rollmaterial ...

gig und behindertengerecht. Grosszügige Panoramafenster im Mittelteil erlauben spektakuläre Aussichten auf die Bergwelt im inneren Matternal.

### Neues Flottenkonzept Visp – Zermatt

Mit Blick auf die Eröffnung des Lötschberg-Basistunnels wird 2007 auch für die Strecke Brig/Visp–Zermatt neues Rollmaterial beschafft. Zwei Panorama-Gelenktriebzüge der neusten Generation sollen rechtzeitig zum Fahrplanwechsel im Dezember 2007 betriebsbereit sein und dazu beitragen, sowohl Transportkapazität als auch Komfort zu steigern. Drei weitere Kompositionen desselben Typs werden 2008 in Betrieb genommen. Die Kosten für die fünf Gelenktriebzüge betragen insgesamt rund CHF 45 Mio. Die Kompositionen verfügen im Gegensatz zu den ihnen ähnlichen Triebzügen auf der Strecke Täsch–Zermatt auch über Abteile 1. Klasse und bieten den Fahrgästen einen grösseren Sitzabstand. Dennoch sind bei Doppeltraktionsführung bis zu 360 Sitzplätze pro Komposition möglich.

### Neuer Glacier Express 2006

Im Mai 2006 wartet der Glacier Express mit vier neuen Wagenkompositionen auf. Die Kompositionen setzen sich aus jeweils zwei 1.-Klasse-Panoramawagen, drei 2.-Klasse-Panoramawagen und einem Servicewagen zu-

sammen. Das neue Verpflegungskonzept mit zentralem Servicewagen sieht vor, dass die bewährten Frischküche-Mahlzeiten neuerdings am Sitzplatz serviert werden. Für das Catering zeichnet ab 1. Mai 2006 die neu gegründete railgourmino swissAlps AG verantwortlich. Die Gesellschaft übernimmt sämtliche Mitarbeitende der Minibar Brig und beschäftigt diese weiter.

Reiseinformationen in sechs Sprachen über Kopfhörer gehören ebenso zur Ausrüstung des neuen Glacier Express wie eine Snack- und Getränkebar im Servicewagen, eine professionelle Gästebetreuung und ein Bordshopservice. An den Gesamtkosten von CHF 62 Mio. für die Beschaffung der neuen Panoramazüge beteiligen sich Rhätische Bahn und Matterhorn Gotthard Bahn je hälftig.

### Panorama-Refitprogramm

Dem neuen Glacier-Express-Standard werden bis 2008 auch die vierzehn Panoramawagen der Matterhorn Gotthard Bahn mit Baujahr 1993 angepasst. Das Umbaukonzept im Kostenrahmen von CHF 5 Mio. sieht vor, vier bestehende Panoramawagen in 1.-Klasse-Panoramawagen mit rollstuhlgängiger Toilette und 30 Sitzplätzen umzubauen, zwei in 1.-Klasse-Panoramawagen mit 36 Plätzen und acht in 2.-Klasse-Panoramawagen mit 48 Sitzplätzen. Mit den 14 Panoramawagen des Refitprogramms



## Kreativität der Produkte und gelebte Kundenorientierung – zwei Maximen der Matterhorn Gotthard Bahn ...

werden in Zukunft zwei Blockzüge für den Glacier Express formiert.

### Neues Betriebskonzept und Reservationssystem für den Glacier Express

Seit Sommer 2005 verkehren die Glacier-Express-Kompositionen als so genannte Blockzüge. Dadurch vereinfachen sich die Betriebsabläufe, weil die Züge nicht mehr individuell zusammengestellt werden müssen. Auch die Gruppenreservierungen können dadurch vereinfacht werden, da das Sitzplatzangebot pro Zug nun genau definiert ist. Um den hohen Anforderungen der internationalen Reiseveranstalter gerecht zu werden, hat die Matterhorn Gotthard Bahn ausserdem ein neues, speziell anwenderfreundliches Reservationssystem für den Glacier Express eingeführt.

### Marketingkommunikation

Das Jahr 2005 stand im Zeichen des 75-Jahre-Jubiläums des Glacier Express. Der runde Geburtstag wurde mit mehreren Events für die Medien, Reiseveranstalter und weitere Partner sowie mit Spezialangeboten für die Endkunden gefeiert.

Das **Medienecho** im Jubiläumsjahr war erfreulich hoch: In der Schweiz wurden rund 35 Millionen und in Deutschland über 100 Millionen Kundenkontakte gene-

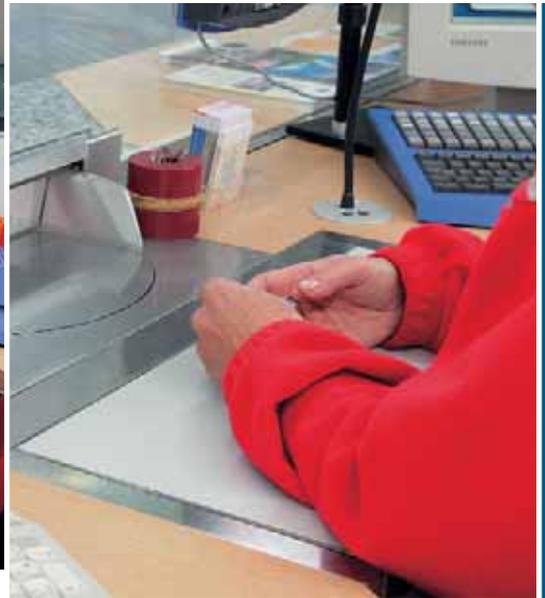
riert. Die positive Resonanz in den Medien wirkte sich zusammen mit den Spezialangeboten auch auf die Nachfrage aus: Der Glacier Express erreichte 2005 mit 259 830 Reisenden beinahe den Rekord aus dem Jahr 2000.

In der Marktbearbeitung wurde 2005 mehr Wert auf die Betreuung der Key Accounts und den Gewinn neuer Reiseveranstalter gelegt. In den traditionellen Märkten liegt die Marktdurchdringung im Vordergrund, in den Zukunftsmärkten konzentrieren sich die Massnahmen auf die Marktentwicklung. Ein weiteres Ziel ist die Erhöhung der durchschnittlichen Wertschöpfung pro Kunde. Dies soll vor allem durch eine Verlängerung der durchschnittlichen Reisedistanz im Glacier Express erreicht werden.

### Kundenperspektive und Managementsystem

Der Weg zum Markterfolg führt über die Zufriedenheit der Gäste. Deshalb stehen die Gäste im Zentrum der Überlegungen und Anstrengungen der Matterhorn Gotthard Bahn. Ihre Kunden immer wieder von neuem mit ihrer hohen Service- und Erlebnisqualität zu überraschen, ist das Ziel aller Mitarbeitenden.

Dieses Ziel soll regelmässig gemessen werden. Die letzten beiden Kundenbefragungen vom Sommer 2004 und Winter 2005 haben gezeigt, dass die Kunden der Matter-



## Ein attraktiver Arbeitgeber und wichtiger Nerv zur wirtschaftlichen Entwicklung der Tourismusdestinationen ...

horn Gotthard Bahn mit dem Service insgesamt sehr zufrieden sind. Lediglich 5% der Gäste waren mit Angebot und Dienstleistungen unzufrieden. Die Matterhorn Gotthard Bahn wird vor allem als umweltfreundliche und sympathische Transportdienstleistungs-Anbieterin sowie als attraktive Zubringerin zu den Tourismusorten betrachtet.

Gegenüber den Bestellern kann die Matterhorn Gotthard Bahn ebenfalls positive Zahlen vorlegen: Der Businessplan aus dem Jahr 2002 wurde bislang eingehalten und das Synergiepotenzial aus dem Zusammenschluss konnte im vorgesehenen Rahmen ausgeschöpft werden.

Alle unternehmerischen Entscheidungen der Matterhorn Gotthard Bahn zielen auch weiterhin darauf ab, ihre Position und Bedeutung als kundenorientiertes Unternehmen, attraktiver Arbeitgeber und wichtiger Nerv zur wirtschaftlichen Entwicklung der Tourismusdestinationen zu stärken.

Um diese Ziele zu erreichen, hat die Matterhorn Gotthard Bahn 2005 die Grundlagen einer Balanced ScoreCard erarbeitet und definiert. In dieser ganzheitlichen, ziel- und kennzahlenbasierten Managementmethode liegt der Fokus explizit nicht nur auf Kosten und monetären Performance-Indikatoren, sondern auch auf Indikatoren wie zum Beispiel der Mitarbeiterzufriedenheit oder der Kundentreue.

Ihr Prozess- und Qualitätsmanagementsystem hat die Matterhorn Gotthard Bahn 2005, also ein Jahr früher als ursprünglich geplant, bereits umgesetzt. Die Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS) hat der Matterhorn Gotthard Bahn im November 2005 mit der Zertifizierung des gesamten Unternehmens nach ISO-Norm 9001:2000 bestätigt, dass sie auf dem Weg der Kundenorientierung und der Steigerung der Qualität ihrer Dienstleistungen einen beachtlichen Zwischenstand erreicht hat.

### Unternehmenskultur

Echte, gelebte Kundenorientierung bedeutet für die Matterhorn Gotthard Bahn, dass sie für ihre Kunden versucht, ihre Dienstleistungen optimal in die verkehrsbezogene und touristische Dienstleistungskette einzubetten. Um konstant hoch stehende Transport- und Erlebnisdienstleistungen erbringen zu können, geht die Matterhorn Gotthard Bahn deshalb bewusst Kooperationen und Partnerschaften ein, wenn ein klarer Kundennutzen aufgezeigt werden kann.

2005 konnte die Matterhorn Gotthard Bahn verschiedene Kooperationen realisieren: Zusammen mit den Andermatt Gotthard Sportbahnen und den Sedrun Bergbahnen bietet die Matterhorn Gotthard Bahn den Win-



## 16 Unternehmenserfolg aus einer Reihe von Einzelerfolgen der Mitarbeitenden der Matterhorn Gotthard Bahn ...

tersportgästen seit Beginn der Wintersaison 2005/2006 einen einzigen Skipass in der gesamten Gotthard Oberalp Arena an, der zwischen Andermatt und Disentis nicht nur zur Benutzung der Matterhorn Gotthard Bahn, sondern auch zur Benutzung aller Bergbahnen und Skilifte berechtigt.

**Erstmals haben** Matterhorn Gotthard Bahn und PostAuto Oberwallis 2005 auch ihre jeweiligen Ferien- und Ausflugspässe zu einer Erlebnis-Card zusammengelegt. Diese ermöglicht den Inhabern im ganzen Oberwallis die Benutzung der Linien von Matterhorn Gotthard Bahn und PostAuto Oberwallis und berechtigt zudem noch zu ermässigten Fahrten mit zahlreichen Bergbahnen oder verbilligten Nutzungen der touristischen Infrastruktur.

**Auch die** Zusammenarbeit mit den Partnern Rhätische Bahn und der RailAway AG oder der Division Personenverkehr der SBB als gemeinsamer Nutzer der Kundenplattform Bahnhof Visp konnte 2005 institutionalisiert und gefestigt werden. Zusammen mit Zermatt Tourismus und den Zermatt Bergbahnen bearbeitet die Matterhorn Gotthard Bahn den amerikanischen Markt.

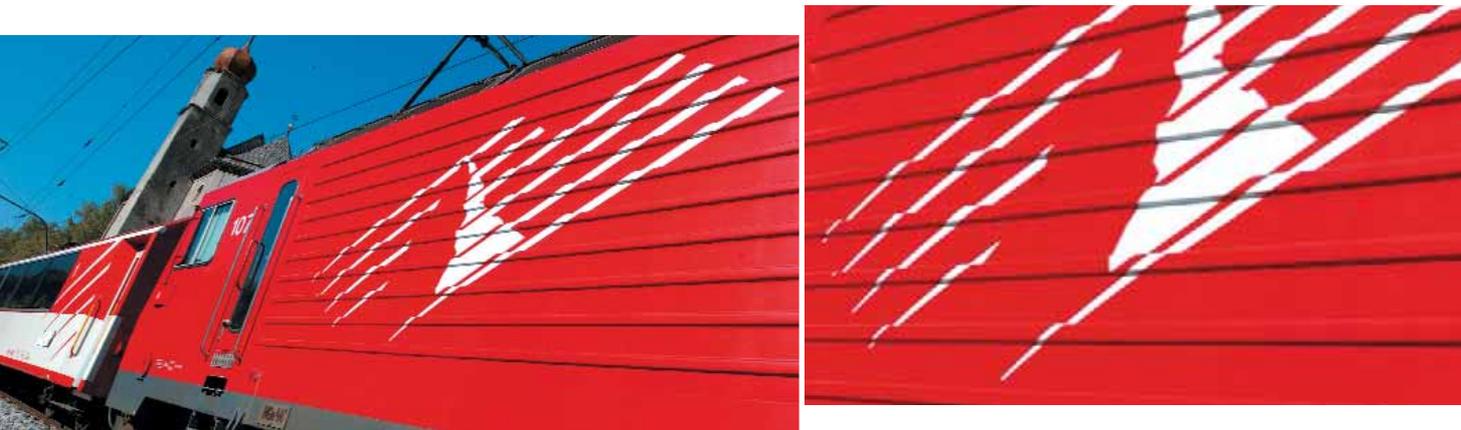
**Seit 2005** ist die Matterhorn Gotthard Bahn Mitglied von RAILplus, einer Vereinigung von schweizerischen Transportunternehmen im Meterspurbereich. Die Mitglieder von RAILplus wollen durch die Zusammenarbeit in strategischen, taktischen und praktischen Fragen die unternehmerische Performance aller Beteiligten erhöhen

und aktiv an den Veränderungen der Schweizer ÖV-Landschaft teilnehmen.

**Nach innen** gerichtet wurde besonders die bereichsübergreifende Zusammenarbeit im Zuge der Erarbeitung und Weiterentwicklung des ISO-zertifizierten, prozessorientierten Managementsystems massgeblich verbessert. In verschiedenen Workshops haben Angehörige des Kaders darauf hingearbeitet, ihre Führungskompetenz zu erhöhen, die Führung mittels transparenter Führungsgrundsätze klar zu regeln und das eigene Handeln gegenüber ihren Mitarbeitenden verständlich zu machen.

**Wie die** Matterhorn Gotthard Bahn nach aussen hin alle Partner ernst nimmt und ihnen Respekt, Vertrauen und Wertschätzung entgegenbringt, ist ihre interne Unternehmenskultur dadurch geprägt, dass sie ihre Mitarbeitenden als verantwortungsbewusste Persönlichkeiten betrachtet, die selbständig mitdenken, im Sinne des Unternehmens handeln und gerne eine gute, kundenorientierte Leistung erbringen. Deshalb schafft die Matterhorn Gotthard Bahn bewusst Freiräume für Eigeninitiative und fördert Teamarbeit, um kontinuierlich Verbesserungen anzustossen und umzusetzen.

# Geschäftsgang



## Markterlössteigerung und effizientes Kostenmanagement – a.o. Rückstellungen zur Sanierung der Pensionskasse vorgenommen ...

17

Die Matterhorn Gotthard Bahn hat ein erfolgreiches Geschäftsjahr 2005 hinter sich. Die finanziellen Vorgaben der Besteller, des Bunds und der Kantone Wallis, Uri und Graubünden, konnten im letzten Jahr wie in den vorangehenden Geschäftsjahren eingehalten werden. Insgesamt hat die Matterhorn Gotthard Bahngruppe im abgelaufenen Geschäftsjahr 4,78 Mio. Fahrgäste befördert.

Trotz des Spardrucks der öffentlichen Hand und der leicht rückläufigen Abgeltung hat die Matterhorn Gotthard Bahngruppe 2005 einen im Vergleich zum Vorjahr um CHF 1,05 Mio. (+ 0,9%) höheren Ertrag erwirtschaftet. Die Jahresrechnung der Matterhorn Gotthard Bahngruppe schliesst mit einem Markterlös von CHF 68,39 Mio. und einem Gesamtertrag von beinahe CHF 119 Mio. ab. Der Betriebsaufwand war 2005 in allen Gesellschaften rückläufig und bewegt sich innerhalb der Vorgaben der öffentlichen Hand. Das Betriebsergebnis (EBITDA) beläuft sich per 31.12.2005 auf CHF 26,72 Mio.

Die Sanierung der Pensionskasse ASCOOP per 31.12.2005 erforderte von der Matterhorn Gotthard Bahngruppe Rückstellungen in Millionenhöhe. Da diese allesamt im Geschäftsjahr 2005 abgebildet werden mussten, reichte auch das sehr gute Betriebsergebnis nicht, um die Rückstellungen ganz zu absorbieren. Infolge der gebildeten Rückstellungen sank der Kostendeckungsgrad der Bahngruppe im Vergleich zum Vorjahr um 1,9% auf 56,1%.

Bis jetzt konnte zusammen mit der öffentlichen Hand noch keine ganzheitliche Lösung zur Sanierung der Pensionskasse des Personals schweizerischer Transportunternehmen gefunden werden. Die Matterhorn Gotthard Bahngruppe ist überzeugt, dass die grosse finanzielle Herausforderung mittelfristig mit Unterstützung der öffentlichen Hand gemeistert werden muss.

Unter den Geschäftsfeldern ragt der Glacier Express heraus: Mit 259 830 beförderten Passagieren konnte das Rekordergebnis aus dem Jahr 2000 beinahe egalisiert werden. Das Ergebnis entspricht einer Frequenzzunahme von 7% gegenüber dem Vorjahr. Der Ertrag konnte dadurch um 15,2% gesteigert werden.

Im Güterverkehr verzeichnete die Matterhorn Gotthard Bahn eine Steigerung des Markterlöses von 13,1% (+ CHF 457 000). Leicht rückläufig war das Geschäft im Regionalverkehr mit einem Rückgang von 2,4% (- CHF 638 000) und bei den Autotransporten mit einem Rückgang von 5,3% (- CHF 275 000).

Im Regionalverkehr wirkten sich der Wegfall der Zusatzfrequenzen aus der letztjährigen Raiffeisenaktion und der Rückgang im Pendelverkehr Täsch-Zermatt aufgrund der Bauarbeiten am Matterhorn Terminal Täsch negativ auf die Frequenzen und den Markterlös aus. Im Autoverlad sorgten die um drei Wochen späteren Passschliessungen im Spätherbst 2005 trotz Angebotserweiterung für geringere Frequenzen.

# Eckwerte

## Matterhorn Gotthard Bahn im Überblick.

18

Betriebsaufnahme BVZ Zermatt-Bahn	1891
Betriebsaufnahme Furka Oberalp Bahn	1914
Zusammenschluss zur Matterhorn Gotthard Bahn	2003
Streckennetz	Zermatt – Disentis / Göschenen
Streckenlänge	144 km
Maximale Steigung	181 Promille
Höchster Punkt	Oberalppass (2033 m)
Tiefster Punkt	Visp (625 m)
Stationen und Haltestellen	47
Brücken total	126
Tunnels und Lawinengalerien	50
Rollmaterial	rund 387 Schienenfahrzeuge
Durchschnittsalter Rollmaterial	31,5 Jahre
Vollzeitbeschäftigte Personen	476
Beförderte Personen 2005	4 777 701
Beförderte Güter 2005 in Nettotonnenkilometer	1 898 068
Beförderte Fahrzeuge 2005	194 456
Kostendeckungsgrad Matterhorn Gotthard Bahngruppe	56,1%
Ankunftspünktlichkeit der Züge (< 5 min. Verspätung)	95,5%



