

DER WEG IST DAS ZIEL

Das Geschäftsfeld Gornergrat profitierte von den guten Wetterverhältnissen und einer besonders starken Nachfrage der Individualtouristen. Der Ertrag erhöhte sich um 13.9% auf CHF 36.8 Mio. Einen positiven Einfluss hatten auch die gestiegenen Frequenzen des Glacier Express, die der Gornergrat Bahn zusätzliche Gäste brachten. Insgesamt erhöhte sich die Zahl der Reisenden ab Zermatt um 10.2% auf 813 701.



Der absolute Rekordtag der Gornergrat Bahn war der 3. August 2019. Noch nie zuvor hatten in Zermatt 6 112 Menschen an einem einzigen Tag einen Zug der Gornergrat Bahn bestiegen. Der 3. August 2019 – ein sonniger Samstag – symbolisiert die hervorragende Entwicklung dieses Geschäftsfelds. Der Ertrag stieg gegenüber dem Vorjahr um CHF 4.5 Mio. oder 13.9% auf CHF 36.8 Mio.

Den stärksten Umsatzschub lösten Einzelreisende aus. Sie profitierten von den guten Wetterverhältnissen bis tief in den Herbst hinein. Nicht unwesentlich für diesen Erfolg ist auch die starke Frequenzsteigerung beim Glacier Express in der Höhe von 10.5%. Mit Ausnahme des Novembers und des Dezembers konnten die Frequenzen ab Zermatt gegenüber dem Vorjahr in allen Monaten übertroffen werden. Das Total der Reisenden stieg um 10.2% auf 813 701.

Auch im Berichtsjahr ergriff die BVZ Gruppe eine Vielzahl von Initiativen, um die Anziehungskraft der Destination Gornergrat zu stärken und neue Gästesegmente anzusprechen. So wurden im Kundeninformationssystem (KIS) alle Anzeigen auf den neuesten Stand der Technik gebracht. Das neue KIS informiert die Fahrgäste an den sechs Stationen und in Wartebereichen über die Verkehrslage. Auch Sondertexte sowie marketingspezifische und touristische Informationen lassen sich anzeigen.

Seit Juli 2019 kann jeder Gast auf der Gornergrat-Internetseite auf «My Matterhorn Movie» zugreifen. Der personalisierte Kurzfilm besteht aus Live-Aufnahmen aus dem Führerstand, Aufnahmen einer Aussenkamera, einem Selfie des Gastes vom Photopoint Gornergrat und aus vorgefertigten Filmaufnahmen.

MARKETING UND VERTRIEB

Im Geschäftsfeld Gornergrat zeigt sich besonders deutlich, wie stark Marketing- und Vertriebsaktivitäten die Nachfrage beeinflussen und wie wichtig die zielgerichtete Orchestrierung von Botschaften und Instrumenten ist. Die BVZ Gruppe spricht die

zum Teil recht heterogenen Kundensegmente zielgruppengerecht über die jeweils am besten geeigneten Kanäle an. Die Ansprache erfolgt möglichst personalisiert und ist darauf ausgelegt, dem Kunden einen erlebbaren Mehrwert zu verschaffen. Diese Strategie hat sich im Berichtsjahr in messbaren Erfolgen sowohl in den einzelnen Kernmärkten als auch beim digitalen Vertrieb niedergeschlagen. 2019 wurde der Ausbau der digitalen Vertriebskanäle weiter vorangetrieben. Als erstes Transportunternehmen des öffentlichen Verkehrs in der Schweiz ermöglicht die Gornergrat Bahn asiatischen Gästen, Fahrkarten direkt über die Plattform WeChat zu beziehen und über WeChat Pay automatisiert zu bezahlen. Schweizer Kunden haben seit dem vergangenen Frühjahr die Möglichkeit, Billette bei den Bahnen der BVZ Gruppe über den Swispass abzurechnen. Diese neue Option für das «Zahlen gegen Rechnung» ergänzt die Zahlungsvarianten per Kreditkarte und PostFinance Card. Mit der Lösung Twint wurde darüber hinaus eine weitere digitale Zahlungsoption beim Bezug von Billetten realisiert.

MARKTÜBERSICHT

Die Schweiz blieb 2019 mit einem Anteil von rund 40% unangefochten der wichtigste Markt. Schweizer Gäste generieren die meisten Logiernächte in Zermatt und sind damit auch für den Gornergrat die wichtigsten Kunden.

Eine starke Nachfragesteigerung war aus den USA zu verzeichnen – von Januar bis Oktober 2019 registrierte Zermatt Tourismus 130 732 Übernachtungen amerikanischer Gäste. Dies ergibt ein Plus von 23%. Damit überholen die Gäste aus den Vereinigten Staaten die deutschen Touristen und belegen den zweiten Platz in der Logiernächtestatistik. Die Gästestruktur von Zermatt kongruiert sehr stark mit den Reisenden auf den Gornergrat.

Das Wachstum aus Greater China (Volksrepublik China, Hongkong, Taiwan) hat sich 2019 zwar verlangsamt, blieb jedoch im zweistelligen Bereich. Die Volksrepublik litt im Berichtsjahr wirtschaftlich unter dem Handelskrieg mit den

USA. In Hongkong dämpften die politischen Proteste die Reiselust.

Die Frequenzen aus Südkorea, Japan und weiteren asiatischen Ländern nahmen deutlich zu. Die nochmals intensivierte Bearbeitung dieser Märkte machte sich positiv bemerkbar. 2019 lösten beispielweise insgesamt 10 214 Südkoreaner den in Kombination mit einem Ticket für die Gornergrat Bahn erhältlichen «Noodle-Soup-Coupon» ein, 18.1% mehr als im Vorjahr. Auch die Nachfrage aus Thailand und anderen südostasiatischen Staaten wie Singapur, Malaysia und Indonesien entwickelte sich robust. Das starke Wirtschaftswachstum in diesen Ländern hat eine wohlhabende Mittelschicht hervorgebracht, die sich zunehmend reisefreudig zeigt.

Generell wirkt sich der zunehmende Ausflugsverkehr im Winter aufgrund der höheren Wertschöpfung im Vergleich zum Skigeschäft positiv auf die Erträge der Gornergrat Bahn aus.

ROLLMATERIAL UND INFRASTRUKTUR

Im Rahmen der Erneuerung des Flottenmaterials unterzeichneten Stadler Rail und die BVZ Gruppe im Dezember 2019 den Vertrag zur Produktion und Lieferung von fünf neuen Doppeltriebwagen zum Preis von CHF 45 Mio. Zusammen mit den Kosten für die konzeptionelle Vorarbeit sowie Eigenleistungen beläuft sich das Projektvolumen auf insgesamt CHF 48 Mio. Die zweiteiligen Zahnrad-Triebzüge mit dem Namen POLARIS ergänzen und ersetzen die zum Teil bis zu 57-jährigen Züge der Gornergrat Bahn. Sie weisen eine Kapazität von 120 Sitzplätzen und über 100 Stehplätzen auf. Die neuen Züge sind schneller als die älteren Kompositionen – eine Voraussetzung, um den bestehenden 24-Minuten-Takt perspektivisch verdichten zu können.

Die 2019 angelaufene Fahrbahnerneuerung im Abschnitt Zermatt–Findelbach wird im laufenden Jahr fortgeführt. Über eine Strecke von rund 1.2 km werden die Schienen, die Schwellen und der Schotter ersetzt. Gleichzeitig wird das Mauerwerk instandgesetzt. Die Kosten betragen rund CHF 6 Mio.

Den Reisenden der Gornergrat Bahn und des von der Matterhorn Gotthard Bahn betriebenen Shuttlezuges Täsch–Zermatt steht seit Anfang Dezember 2019 bei ihrer Fahrt von Täsch bis zum Gornergrat ein durchgehender kostenfreier WLAN-Zugang zur Verfügung.

AUSBLICK

Dank guten Schneesverhältnissen ist der Gornergrat Bahn ein guter Start ins laufende Jahr gelungen. Die Nachfrage nach touristischen Topprodukten wie Erlebnisreisen auf den Gornergrat dürfte weiter zunehmen. Allerdings ist mit Schwankungen aufgrund von Wettereinflüssen, Wechselkursverschiebungen, geopolitischen Unruhen und wirtschaftlichen Konflikten wie dem Handelsstreit zwischen den USA und China zu rechnen. Die direkten und indirekten Folgen des weltweit ausgebrochenen Coronavirus sind nur schwer abschätzbar.