

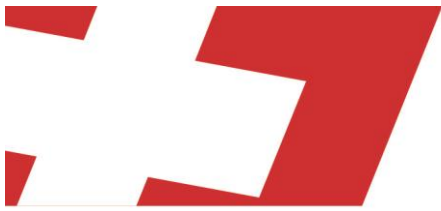


## Glacier Express AG - Facts & Figures

Passagierzahlen 2016	187'000
Umsatz 2016	CHF 17 Mio
Nationalitäten Gäste	Schweiz, Deutschland, Japan, USA, UK, China, Taiwan, Südkorea, Indien, Südostasien, etc.
Erste Fahrt	25. Juni 1930
Strecke	St. Moritz – Zermatt (291 km)
Fahrzeit	8 Stunden
Höchster Punkt	Oberalppass (2033m)
Tiefster Punkt	Chur (585m)
Anzahl Brücken	291
Längste Brücken	RhB-Netz: Landwasserviadukt (142m) MGBahn-Netz: Rhonberücke Ostausfahrt Brig (176m)
Höchste Brücke	Solisviadukt (85m)
Längster Tunnel	Furkatunnel (15.4km)
Zahnradstrecke	29.3km
Stärkste Steigung	125 ‰ (Ackersand-Stalden)

### Entwicklung Pax

Jahr	Pax	Bemerkung
1930 – 1982	ca. 20'000 jährl.	nur Sommer
1983	73'000	ganzjährig, Furkatunnel, Neulancierung, Bahnromantik D, US Gruppen, etc.
1994	252'000	Aushängeschild der Schweizer Alpenzüge E und USA, Anhaltender Erfolg in Deutschland, Zunahme Reiseströme aus Asien
2008	260'000	Neue Züge
2010	231'739	Banken/Wirtschaftskrise, hoher Schweizer Franken
2012	201'698	Hoher Schweizer Franken, starke Rückgänge der Gäste aus dem EU Raum, vor allem Deutschland
2014	194'234	
2016	186'864	



## Glacier Express AG - Basisinformation

Die Glacier Express AG ist eine Tochtergesellschaft der Rhätischen Bahn und der Matterhorn Gotthard Bahn mit Sitz in Andermatt, die jeweils zur Hälfte an der Gesellschaft beteiligt sind. Die Gesellschaft bezweckt die Führung, Organisation und Vermarktung von touristischen Eisenbahnfahrten, Anlässen (Events) sowie Erlebnissen in den Bereichen Reisen und Gastronomie im In- und Ausland. Die Gesellschaft ist befugt, sämtliche Geschäfte durchzuführen, welche mit diesem Gesellschaftszweck direkt oder indirekt im Zusammenhang stehen oder ihn zu fördern geeignet sind.

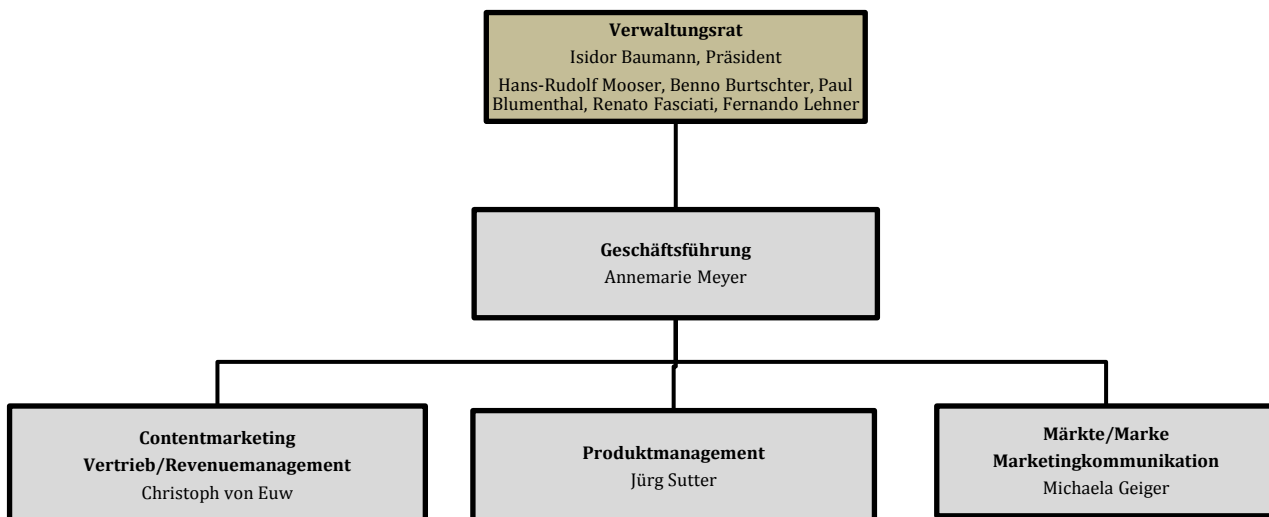
### Vision

Der Glacier Express ist das weltbekannte moderne Bahnerlebnis in der Natur der Schweizer Alpen. Mit den Leitthemen Natur- und Bergerlebnis sowie Swissness bleibt der GEX einer der attraktivsten Panoramazüge der Welt.

### Ziele

1. Stärkung der Marke und Positionieren des GEX als qualitativ hochstehendes Produkt
2. Mittelfristig erreichen von 250'000 PAX pro Jahr
3. Wirtschaftlicher Erfolg
4. Produkt- und Angebotsgestaltung aus einer Hand und entlang der neuen Bedürfnisse

## Organisation GEX AG



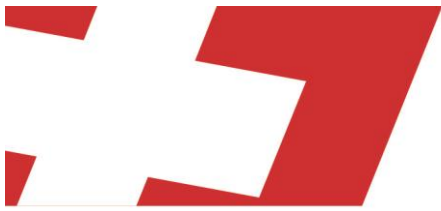


## Verantwortlichkeiten

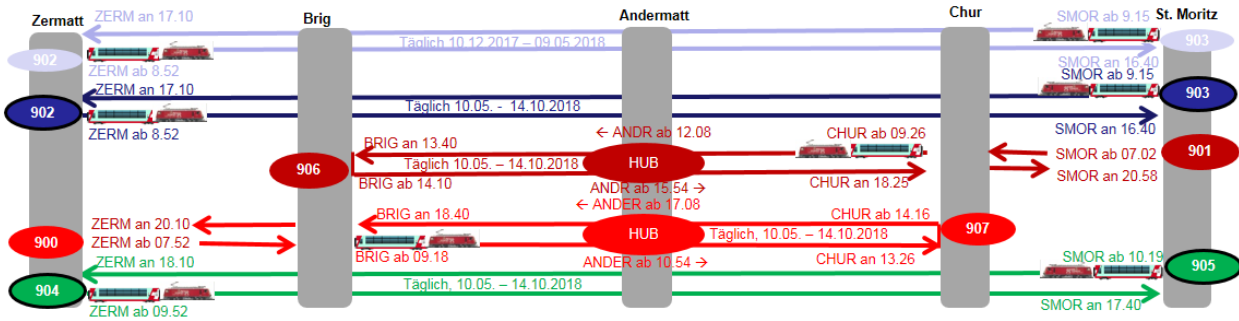
<b>GEX AG</b>	<b>RhB/MGBahn</b>
Marke	Infrastruktur/Fahrleistungen
Angebot/Product Management	Zugpersonal
Webseite/Content Management	Reservationssystem/Shop
Strategie Auslastungsmanagement	Operatives Auslastungsmanagement/Callcenter
Strategie Marktbearbeitung & Key Account Management	Umsetzung Marktbearbeitung & Key Account Management
Kooperation Rhätia Werte (Bahngastronomie)	HR Dienstleistungen
Merchandising (Pandinavia)	Finanzdienstleistungen

## Produktneuheiten und –anpassungen

- Ab Sommer 2018 wird das Betriebskonzept geändert. Zwei Züge verkehren nicht mehr auf der gesamten Strecke, dafür am Nachmittag zurück nach St. Moritz und Zermatt. Damit werden die Kapazitäten auf dem beliebten Streckenabschnitt über den Oberalp und durch die Rheinschlucht erhöht.
  - o Angebot für Gäste, die nicht 8 Stunden Zug fahren wollen
  - o Möglichkeit für Gäste, bis nach dem Mittag in Luzern oder auch Zürich zu shoppen, essen und die Stadt zu besichtigen und nachher noch mit dem Glacier Express von Andermatt nach St. Moritz oder Zermatt zu fahren.
  - o Für Reiseveranstalter/Reisende eine Möglichkeit, den Glacier Express in die Anreise nach St. Moritz, Andermatt oder Zermatt einzubauen.
  - o Für Reiseveranstalter eine Möglichkeit, den Glacier Express in Nachmittagsprogramme einzubauen.
  - o Mehr Ruhe und weniger Wechsel für alle, die den Glacier Express 8 Stunden geniessen und so die Alpen auf bequeme Art entdecken wollen
- Erhöhung Attraktivität Glacier Express als Tagesausflug für Schweizer Gäste und für Gäste, die bereits in der Schweiz in den Ferien sind
- Einführung Excellence Klasse
- Testbetrieb Fotohalt Nätschen im 2018 auf der Strecke St. Moritz - Zermatt
- Erneuerung Rollmaterial zwischen 2018 und 2020 im Hinblick aufs 90-jährige Jubiläum des Glacier Express
- Neue, zeitgemässe und intuitiv zu bedienende Website mit einem integrierten Shop („One-Stop-Shop“)



**Betriebskonzept 2018**



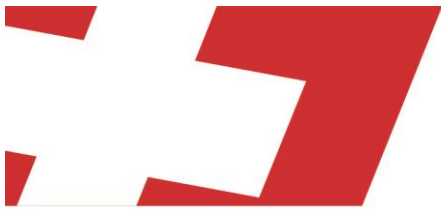
**Legende:**

- Komposition 1 – 2: Winter: verkehrt Zermatt – St. Moritz bzw. umgekehrt
- Komposition 1 – 2: Sommer: Zermatt – St. Moritz bzw. umgekehrt
- Komposition 3+4: St. Moritz - Brig – St. Moritz (Zermatt - Chur – Zermatt)
- Komposition 5 – 6: Zermatt – St. Moritz bzw. umgekehrt

**Klassen / Servicelevel (Zrt/StM – Chur):**

- 1 Ap, 1 Api, 1 WRp, 3 Bp
- 2 Bp, 1 Ap, 1 WRp, 1 Api, 1 Api (1 Aps ab 01.08.18)
- 1 Ap, 1 Api, 1 WRp, 2 Bp
- 1 Ap, 1 Api, 1 WRp, 3 Bp

Legende: Ap: 1 Klasse (36 Plätze) / Api: 1 Klasse Invaliden WC (30 Plätze) / Aps: Excellence Klasse (20 Plätze) / Bp: 2. Klasse (48 Plätze)



## Erneuerung Panoramawagen

Als Basis für die Neupositionierung des Glacier Express haben die Verwaltungsräte der RhB und der MGBahn entschieden, die Panoramawagen bis 2020 zu erneuern, um das Produkt weiterzuentwickeln und die Marke Glacier Express weiter zu stärken. Dabei wird dem Erlebnis eine zentrale Rolle eingeräumt und die Gäste können den Glacier Express in Zukunft auch in zwei Excellence Wagen erleben.

### Zielsetzung

- Umbau von zwei Panoramawagen zu Excellence Wagen
- Umbau der Panoramabar
- Revision, Erneuerung und Aufwertung 1. Klasse sowie stärkere Differenzierung gegenüber der 2. Klasse
- Revision und Erneuerung 2. Klasse

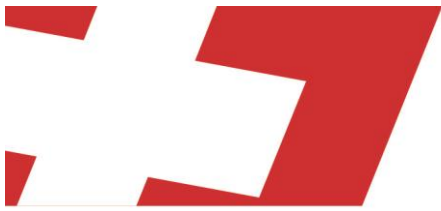
### Impressionen

#### Panoramawagen



© NOSE / RhB / MGBahn





Panoramawagen 2. Klasse

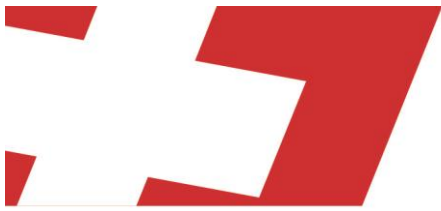


© NOSE / RhB / MGBahn

Panoramawagen 1. Klasse



© NOSE / RhB / MGBahn



## Glacier Express AG - Geschichte

### Erfolgsstory einer einzigartigen Bahnverbindung quer durch die Alpen

#### Ein zusammenhängendes Schienennetz entsteht

Am **18. Juli 1891** wird die bis 1929 mit Dampf betriebene Bahnlinie **Visp-Zermatt** eröffnet. Seit dem **10. Juli 1904** kann man mit der Bahn **von Chur nach St. Moritz** gelangen und am **1. August 1912** wird die Bahnstrecke zwischen **Chur und Disentis** fertig gestellt. Durch einen kriegsbedingten Unterbruch wird die durchgehende Strecke zwischen Brig und Disentis erst am 3. Juli 1926 eröffnet. Erst am **5. Juni 1930** wird es möglich, auf der Meterspur auch von **Visp nach Brig** zu gelangen.

#### Die Geburt des Glacier Express

Auf diese Fertigstellung wartet man sehnsüchtig. Denn bereits am **25. Juni 1930** nimmt der Glacier Express als **durchgehender Zug zwischen Zermatt und St. Moritz** seinen Betrieb auf. Die drei Bahnen Brig Visp Zermatt Bahn (BVZ), Furka Oberalpbahn (FO) und Rhätische Bahn (RhB) setzen ihre besten Fahrzeuge ein: Die RhB ihren ABs C 4ü 61 (den noch heute als Salonwagen in Betrieb stehenden AS 1161), einen 2./3.Klasswagen der Serie 604-607, die BVZ einen 1./2.Klasswagen mit Salonabteil und die FO einen C4ü 260. Dazu gesellt sich ein neuer durch MITROPA in Neuhausen bestellter Speisewagen (den heutigen "Gourmino"-Wagen 3812).

Die Fahrzeit dauert zwischen Zermatt und St. Moritz von 7h30 bis 18h20 und in der Gegenrichtung von 8h15 - 18h55, also knapp 11 Stunden. Zwischen Zermatt und Brig sowie Disentis - St. Moritz wird der Glacier Express vom ersten Tag an elektrisch betrieben. Die Strecke **Brig - Disentis** ist erst seit dem **1. Juni 1941 elektrifiziert**. Die Züge verkehrten auf diesem Streckenabschnitt bis zu diesem Datum mit Dampflokomotiven.

Der Zug erfreut sich guter Nachfrage. Die Passagierzahlen liegen in der Betriebszeit zwischen Juli und September bei rund 20'000 Personen. Kriegsbedingt wird der Glacier Express-Betrieb in den Jahren 1943 bis 1946 eingestellt. 1968 wird der Zug in ein einheitliches Rot gehüllt. Aufgrund der grossen Schneemengen und der damit verbundenen Lawinengefahr auf der Furka-Bergstrecke musste der Glacier Express jeweils Mitte Oktober bis Anfang Juni den Betrieb einstellen.

#### Seit 1982 ganzjähriger Betrieb

Am 26. Juni 1982 erfolgt die Eröffnung des **Furka-Basistunnels** und damit der ganzjährigen Verbindung zwischen dem Wallis und Graubünden.



1980 erkennt Helmut Klee, Direktor der Schweizerischen Verkehrszentrale Nordamerika, den grossen Wert des Glacier Express für den Tourismus und vor allem für **Reisende in die Alpen**. Amerikaner wollen nicht stationär in die Ferien, sondern bequem die Alpen entdecken. Er ermutigt die Touristiker in St. Moritz und Zermatt sowie die drei beteiligten Bahnen zu einem Relaunch des Glacier Express und zu Reiseangeboten in Veranstalterkatalogen – möglichst koordiniert mit der Eröffnung des Furkatunnels im Juni 1982. So könnte man viele **Amerikaner für die Schweiz gewinnen** und vielleicht kämen sie ja dann später für Ferien zurück. Die erste Sitzung findet im März 1981 in Zürich statt. Daran nehmen neben den Bahnen BVZ, FO und RhB auch die Verkehrsdirektoren von St. Moritz, Zermatt, Zürich und Genf auch Vertreter der SBB und Swissair teil.

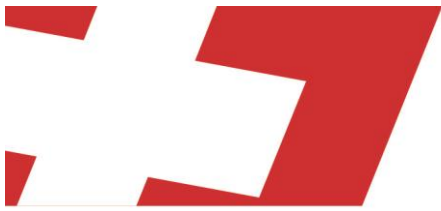
Der Glacier Express wird neu entdeckt. Eine **Reportage** von Roman Brodman **über den langsamsten Schnellzug der Welt in der ARD** vom Ostermontag 1983 führt zu einer nie erwarteten Nachfrage. Die Verantwortlichen des Glacier Express erstellen über Nacht Werbemittel und die Schweizerische Verkehrszentrale in Frankfurt beliefert damit innerhalb weniger Tage viele reisehungrige Interessenten. Zahlreiche **Veranstalter** nehmen den Glacier Express in ihre Programme auf und die Tourismusorganisationen schulen tausende von **Reisebüromitarbeitenden**. Die Passagierzahlen von Januar bis Oktober 1983 steigen auf 73'200.

Um den Fahrgästen im Glacier Express den Stress vor der Abreise zu ersparen, wird am 3. Juni **1984** die Möglichkeit der **Einzelplatzreservierung** eingeführt - im schweizerischen Binnenverkehr eine absolute Neuheit. Mangels Anschluss ans EDV-System erfolgen die Reservierung und Bestätigung telefonisch oder mit Postkarte. Anstoss zu dieser Neuerung gibt unter anderem Helmut Klee aus New York. Er ist es auch, der immer wieder Rückmeldungen über Kundenhinweise aus der US-Verkaufsfront meldet und mithilft, die Qualität laufend den Kundenbedürfnissen anzupassen. Der St. Moritzer Kurdirektor Hanspeter Danuser gibt auf dem New Yorker Empire State Building ein Ständchen mit dem Alphorn und verschafft sich damit Zugang in die Amerikanischen Fernsehstudios. Hauptthema: Glacier Express.

Die Passagierzahlen steigen 1984 auf 89'360.

**1985** werden in jede Richtung zwei weitere Glacier-Expresszüge eingeführt und als Ergänzung zum Glacier Express St. Moritz-Zermatt wird eine Flügelverbindung ab Davos geschaffen. Damit soll im **Sommerhalbjahr die grosse Nachfrage** besser abdeckt werden. 40 prominente Vorstands-Mitglieder der "Association of American Travel Writers" verweilen eine Woche im Engadin und runden ihren Aufenthalt mit einer Reise im Glacier Express ab. In der Folge erscheint auf der Titelseite der New York Times unter anderem eine Story mit dem berühmten schrägen Glas. Die Passagierzahl erhöht sich 1985 auf 184'000





Damit die Wasserspülung in den Wagen auch im Winter sichergestellt werden kann, werden die Reisezugwagen im Glacier Express mit heizbaren Wassereinfüllstutzen ausgerüstet und die stationäre Wasseranlage in St. Moritz mit einer Schachtheizung versehen.

### **Der Glacier Express – ein Gebirgszug im Banne der Naturgewalten**

Im **Juli 1987** überschwemmt der Vorderrhein die Bahnlinie bei Trun und durchflutet zwei Tunnels. Der Glacier-Express fährt einerseits von St. Moritz bis Ilanz bzw. Tavanasa und von Westen her bis Disentis. Dazwischen verkehren Postautos. Bahn-Mitarbeiter helfen wesentlich mit beim Gepäckumlad. Die Platzreservation wird in den Anschlusszügen zuverlässig weitergeführt. Alle wichtigen Ausgangsbahnhöfe und Zwischenbahnhöfe erhalten zur Aufrechterhaltung der Platzreservation Fax-Geräte. Der Unterbruch bei Trun dauert bis September 1987. Insgesamt werden zwischen Juli und September 48'000 Fahrgäste mit Postautos befördert und Tausende von Gepäckstücken umgeladen.

Am **27. Februar 1990** wird der Glacier-Express auf dem Oberalppass durch den Sturm Viviane umgeblasen. Glücklicherweise verletzt sich keiner der Fahrgäste; sie verbringen auf diesen Schreck eine feucht-fröhliche Nacht in einem Militärlager. Zufälligerweise befand sich der Medienverantwortliche der Rhätischen Bahn mit einer Journalistengruppe aus Österreich in diesem Zug und er feierte an diesem denkwürdigen Tag auch noch Geburtstag.

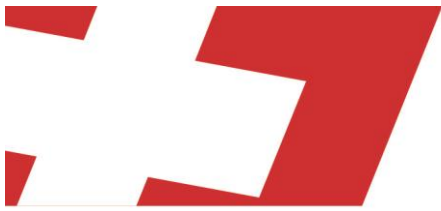
Im **Frühling 1991** wird die Bahnstrecke Brig - Zermatt bei Randa durch einen Bergsturz unterbrochen. Wiederum können die Passagiere das unterbrochene Teilstück mit Bussen umfahren. Der Glacier Express verkehrt auf der übrigen Strecke planmässig.

Im **September 1993** wird Brig von einem Hochwasser überflutet. Der Glacier Express bleibt verschont. Er kann aber nicht durchgehend verkehren. Die Fahrgäste müssen zwischen Naters und Visp umsteigen.

### **Innovationsschub beim Glacier Express.**

**1991** wird die Reisequalität im Glacier-Express durch den Einsatz von Streckenreportagen über Tonband in Englisch, Deutsch und Französisch verbessert. Die Passagierzahlen steigen 1992 auf 237'000 Personen.

Obwohl der Fahrzeugbestand im Glacier-Express den gestiegenen Bedürfnissen laufend angepasst wird, drängt sich eine Innovation auf. Die FO führt als Testfahrzeug erstmals einen Panoramawagen ein, der Gruppen auf Bestellung zugeteilt wird.



**1993** eröffnet das Panorama-Zugspaar ein neues Zeitalter. Jeder dieser beiden Züge führt 5 Panoramawagen der FO oder der BVZ und zwischen St. Moritz und Brig einen nostalgischen Speisewagen der RhB. Die Designerfirma Pininfarina hat die neuen Panoramawagen gestaltet und Breda in Pistoia (I) hat sie gebaut.

Die Passagierzahlen erreichen **1994 die Marke von 252'400**. Vom 26. Juni 1982 bis zum 31. Oktober 1996 haben insgesamt 2,750 Millionen Passagiere den Glacier Express benutzt. Damit ist dieser Alpen-Express zu einem der weltweit erfolgreichsten und bekanntesten touristischen Züge geworden. Der Glacier Express ist auf allen 5 Kontinenten buchbar. Neben den treuen Gästen aus der Schweiz, Deutschland und den USA werden asiatische Passagiere, die die Alpen entdecken wollen, für den Glacier Express immer wichtiger - allen voran die Japaner.

Die Bahnen BVZ und FO fusionieren auf den 1. Januar 2003 zur Matterhorn Gotthardbahn (MGBahn). Ab diesem Datum wird der Glacier Express durch die MGBahn und RhB betrieben.

Am 25. Juni 2005 feiert der Glacier Express seinen 75. Geburtstag. Dieses Jubiläum wird während des ganzen Sommers ausgiebig gefeiert.

### **2006 mit einem völlig neuen Glacier Express in die Zu(g)kunft**

Gegen Ende der 90er Jahre erkennt man, dass das Wagenmaterial und Verpflegungskonzept des Glacier Express nicht mehr den (hohen) Kundenerwartungen entspricht. Panoramawagen 1. Klasse und konventionelle Wagen in 1. und 2. Klasse prägen das Erscheinungsbild des Glacier Express. Im Weiteren können nicht alle Gäste im Speisewagen verpflegt werden und die Essenszeit ist beschränkt.

Um das Image weiterhin auf hohem Niveau halten zu können wird beschlossen, 24 neue Panoramawagen in 1. und 2. Klasse inkl. Bar-/ Verpflegungswagen anzuschaffen. Ein neues Verpflegungskonzept wird für Aufsehen sorgen; das Essen wird am Sitzplatz serviert und natürlich wird die bewährte Frischküche beibehalten. Das gesamte Investitionsvolumen beträgt rund CHF 60 Mio. und wird von den Partnerbahnen RhB und MGBahn gemeinsam getragen.

**2008** war mit 260'000 Passagieren das Rekordjahr des Glacier Express. Im Herbst des gleichen Jahres veränderte sich die weltweite Wirtschaftslage mit dem Zusammenbruch des Bankensystems jedoch dramatisch und das führte, zusammen mit einem hohen Schweizer Franken, im 2009 zu Rückgängen bei den Passagierzahlen. Ende Jahr zählte man noch 239'000 Gäste.



Im Juli **2010** erlitt der Glacier Express mit dem Unfall in Fiesch einen Tiefpunkt. Der Lokführer hat wegen Verspätung in einer Kurve versehentlich zu früh beschleunigt, so dass die letzten drei Wagen entgleisten. Ein Fahrgast aus Japan verlor sein Leben, 42 Personen wurden verletzt.

Der hohe Schweizer Franken, die auf 202'000 Gäste gesunkenen Passagierzahlen und das Wegfallen der Abgeltung durch den Bund haben dazu geführt, dass **2013** der **Zug nach Davos eingestellt** wurde. Ab jetzt war es für den Glacier Express nicht nur Ziel sondern Bedingung, als einziger Zug der Schweiz profitabel unterwegs zu sein.

### **2015 Neue Impulse für den Glacier Express**

Die Aufhebung des Euro-Mindestkurses durch die Schweizer Nationalbank im Januar 2015 war für den Schweizer Tourismus einschneidend. Die Passagierzahlen sanken auf 188'000. Die Gruppen sind weniger zahlreich und werden kleiner, die Zahl der **Individualreisenden** steigt. Zudem wirkt die **fortschreitende Digitalisierung** auf das Informations- und Buchungsverhalten der Gäste, erfordert einen einheitlichen Auftritt auf den gängigen elektronischen Buchungsplattformen, schnellere Entscheidungswege und einen direkteren Kontakt mit den Gästen. Das alles sind neue Herausforderungen auf dem Zug und für die operative Führung. Aus diesen Gründen und auch weil wieder Investitionen ins Rollmaterial anstehen, wird im Sommer 2015 von den Verwaltungsräten der beiden Bahnen das Projekt Svilup ins Leben gerufen. Das Projekt soll aufzeigen, wie der Glacier Express nachhaltig wirtschaftlich erfolgreich geführt werden kann und welche Strukturen es dafür bedarf.

Im November 2016 wird eine neue, zeitgemässe und intuitiv zu bedienende Website mit einem integrierten Shop („One-Stop-Shop“) eingeführt.

Als Resultat der Analyse und des ersten Entwurfs des Businessplans entscheiden die ‘Svilup Verantwortlichen’, möglichst bald eine **Tochtergesellschaft** zu gründen und erstmals in der fast 90-jährigen Geschichte des Glacier Express eine Geschäftsführung anzustellen. Am **23. August 2017** wird die **Glacier Express AG** mit Sitz in Andermatt offiziell gegründet. **RhB und MGBahn sind zu je 50% beteiligt** und haben je drei Sitze im Verwaltungsrat. Präsiert wird er von Ständerat Isidor Baumann, Verwaltungsrat der MGBahn. Operativ wird die Glacier Express AG mit insgesamt vier Mitarbeitenden von Annemarie Meyer geführt.