



IHRE MEINUNG ZÄHLT  
**TWIS**

I.E.S.K. • Dr. UWE PÖHLS • 27.07.2019

**STUDIE:**

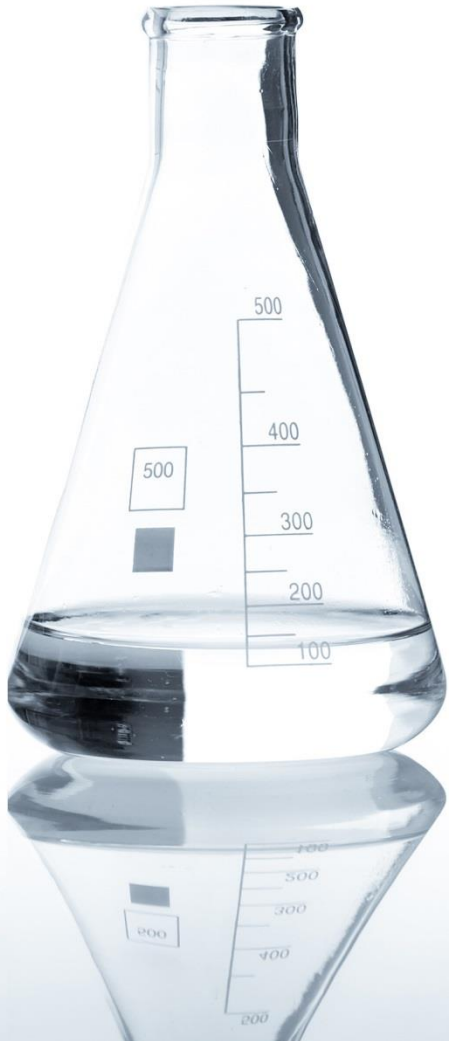
Qualität und Image von  
Trinkwasser in Deutschland  
(*TWIS*)

Datenreport 2018 / 19

# INHALT

1.0	Management Summary	3
2.0	Die zentralen Ergebnisse	6
3.0	Methodik	7
3.1	Nutzung von Trinkwasser	8
3.2	Qualitätswahrnehmung	10
3.3	Kundenzufriedenheit	13
3.4	Preiswahrnehmung	18
3.5	Trinkwasser und Massenmedien	23
3.6	Vertrauen in die zukünftige Trinkwasserqualität	27
4.0	Die zentralen Ergebnisse im Zeitvergleich	30
5.0	Ländervergleich	33

# MANAGEMENT SUMMARY



## UNTERSUCHUNGSJAHR 2018/19

**Die Langzeitstudie „Qualität und Image von Trinkwasser in Deutschland (TWIS)“ stellt auch für den Zeitraum 2018/2019 das beeindruckend hohe Vertrauen der Verbraucher in die Qualität und die Kontrolle des Trinkwassers sowie in den Service der Wasserversorger unter Beweis.**

Die letzten 12 Monate haben durch die beiden „Jahrhundertssommer“ 2018 und 2019, die Diskussionen um das Thema „Nitrat“ in Deutschland, das Thema „Infrastruktur“ sowie die medienstarken Vergleiche von Leitungswasser und Mineralwasser durch die Stiftung Warentest und Ökotest stärker als zuvor das Thema „Trinkwasser“ auf die Tagesordnung gesetzt. Die Verbraucher machen sich angesichts von Klimawandel und Schadstoffdiskussionen Sorgen um Qualität und Versorgungssicherheit. Dennoch bleibt die Wertschätzung im Hinblick auf Qualität, Service, Preis sowie im Hinblick auf die Leistungen der Wasserversorger insgesamt auf einem hohen Niveau.



# DIE ZENTRALEN ERGEBNISSE



1

### **LEITUNGSWASSER IST DAS NAHRUNGSMITTEL NR. 1:**

Fast 93 % der Befragten nutzen Leitungswasser unmittelbar als Trinkwasser. Mehr als zwei Drittel davon mehrmals täglich oder jeden bzw. fast jeden Tag und über 83 % zumindest ab und zu.

2

### **DAS VERTRAUEN IN DAS LEITUNGSWASSER IST SEHR HOCH.**

84 % bewerten die Qualität mit „sehr gut“ oder „gut“. Über 90 % der befragten Verbraucher bewerten das Leitungswasser als „sauber und rein“ und fast ebenso viele äußern, dass sie Leitungswasser ohne Bedenken trinken.

3

### **DER SERVICE UND DIE SERVICEQUALITÄT DER WASSERVERSORGER**

wird mit außerordentlich guten Bewertungen versehen. Ca. 74 %, d.h. fast drei von vier Befragten, vergeben die Noten „sehr gut“ oder „gut“. Und über 86 % der Befragten sind mindestens zufrieden.

4

### **DIE KOSTEN FÜR LEITUNGSWASSER**

werden teilweise sehr deutlich überschätzt. Fast 40 % der Befragten wissen allerdings nicht, was sie für Wasser bezahlen. Über ein Drittel (34,5%) bemängelt die Aufschlüsselung in der Nebenkostenabrechnung ihres Vermieters.



5

### **DAS PREIS-LEISTUNGS-VERHÄLTNIS VON TRINKWASSER**

wird von knapp 46 % der Befragten als „sehr gut“ oder „gut“ bezeichnet. Fast 85 % der befragten Verbraucher halten dieses Verhältnis für mindestens angemessen.

6

### **DAS PREIS-LEISTUNGS-VERHÄLTNIS der ABWASSERENTSORGUNG**

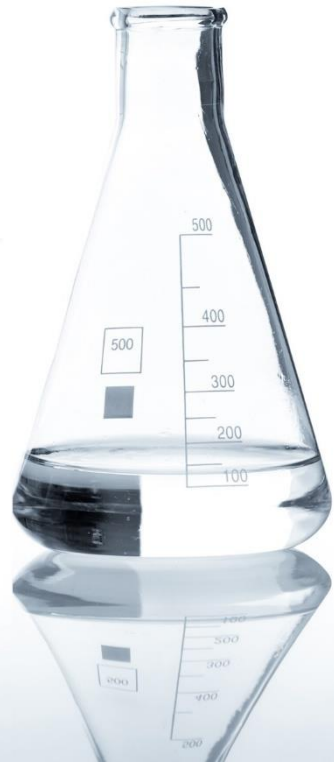
wird von knapp 32 % der Befragten als „sehr gut“ oder „gut“ bezeichnet. Fast 72 % der befragten Verbraucher halten dieses Verhältnis für mindestens angemessen.

7

### **LEITUNGSWASSER IST DER ÜBERWIEGENDEN MEHRHEIT DER BEFRAGTEN**

auch materiell etwas wert. Über 60% der Befragten geben einen Betrag pro Kopf und Jahr von über 100 EURO an, den sie bereit wären, für Trinkwasser zu bezahlen. Ein Wert der sogar über den durchschnittlichen Kosten liegt, die aktuell in der Bundesrepublik, auf alle Haushalte berechnet, als reine Wasserbezugskosten für jeden Verbraucher anfallen.

# METHODIK



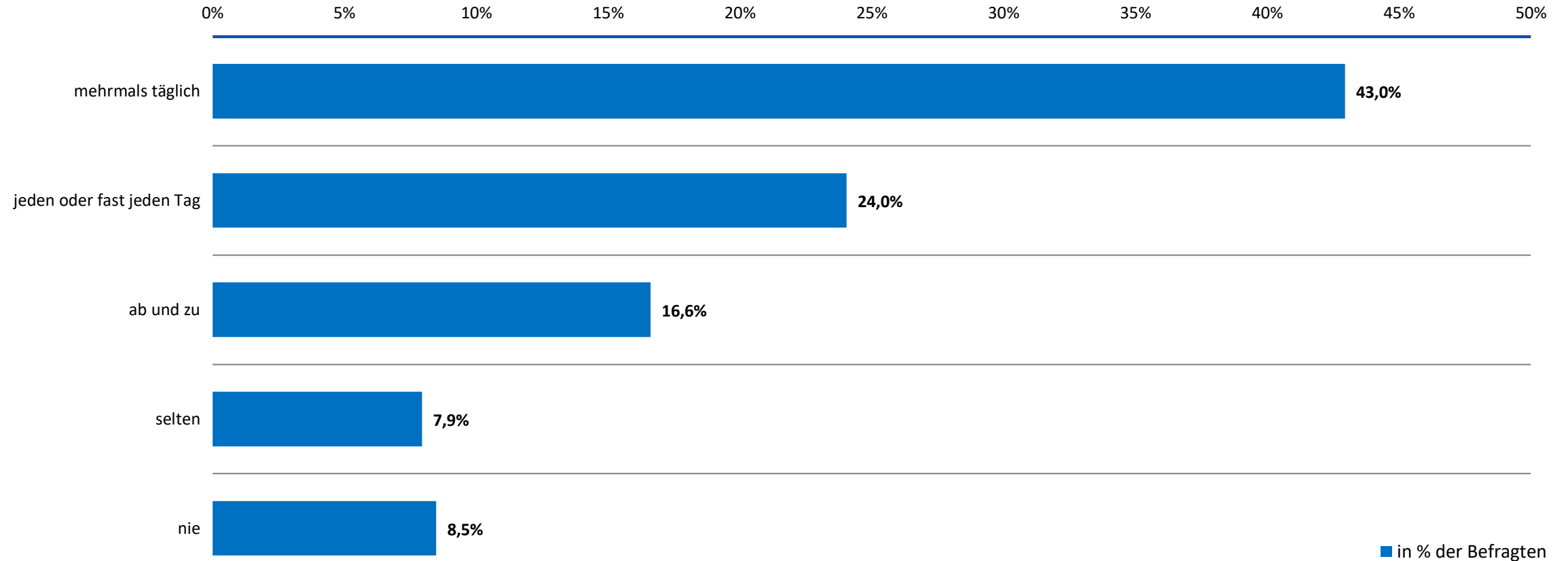
- |                       |                                 |
|-----------------------|---------------------------------|
| ✓ ERHEBUNG:           | Online-Fragebogen               |
| ✓ STICHPROBE 2018/19: | 9.837 (> 800 Befragte je Monat) |
| ✓ ZEITRAUM:           | 01.07.2018 bis 30.06.2019       |
| ✓ AUSWAHL:            | Zufallsauswahl                  |
| ✓ ZEITREIHE:          | seit 15.03.2007                 |



# NUTZUNG VON TRINKWASSER



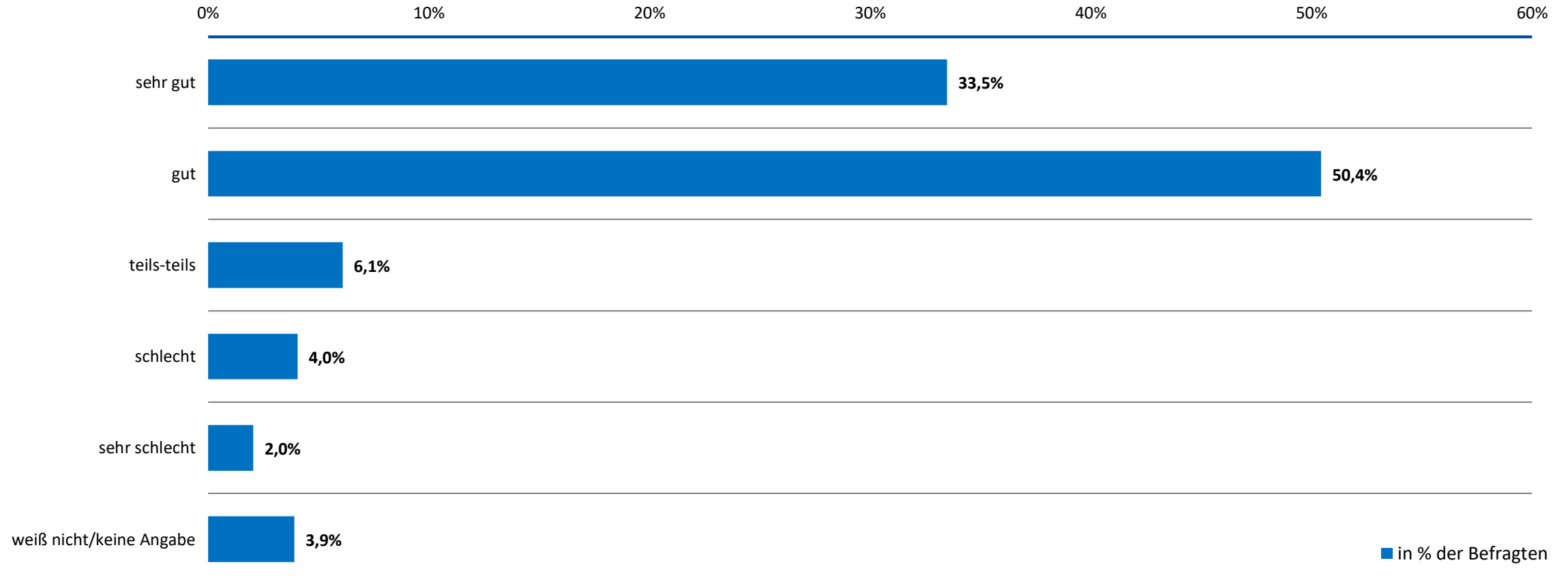
## Wie oft trinken Sie Leitungswasser?



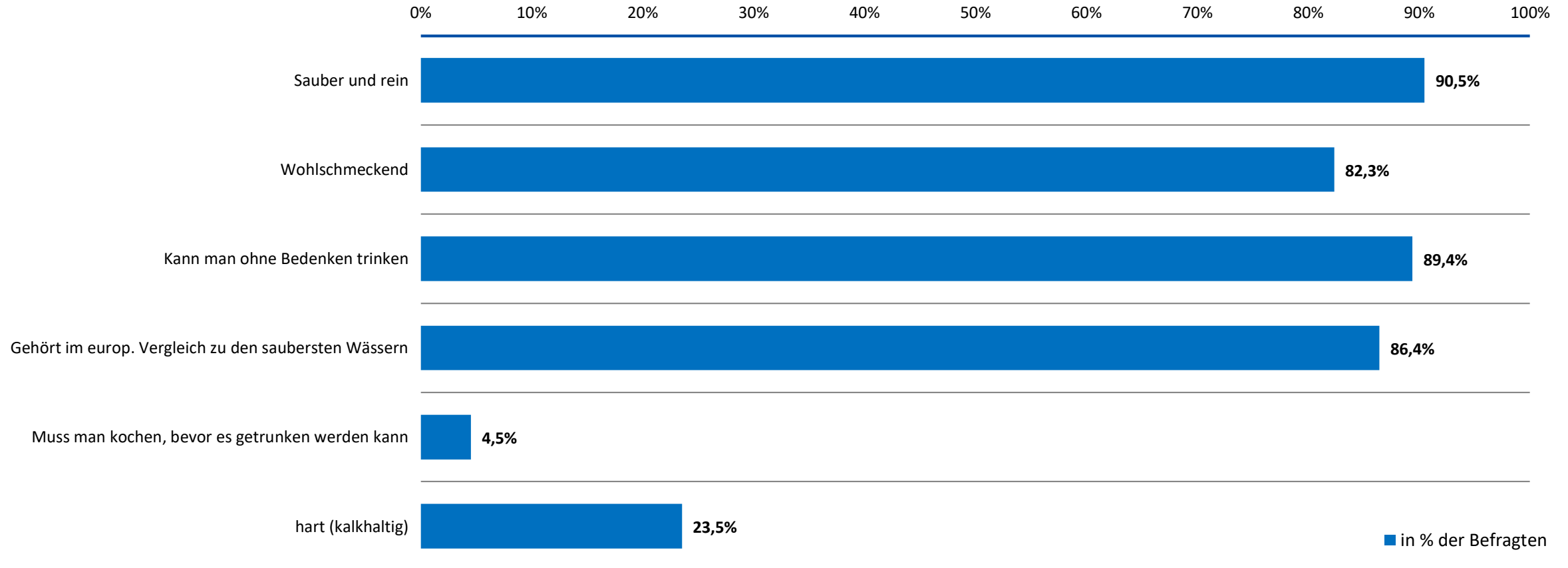


# QUALITÄTS- WAHRNEHMUNG

## Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität Ihres Leitungswassers?



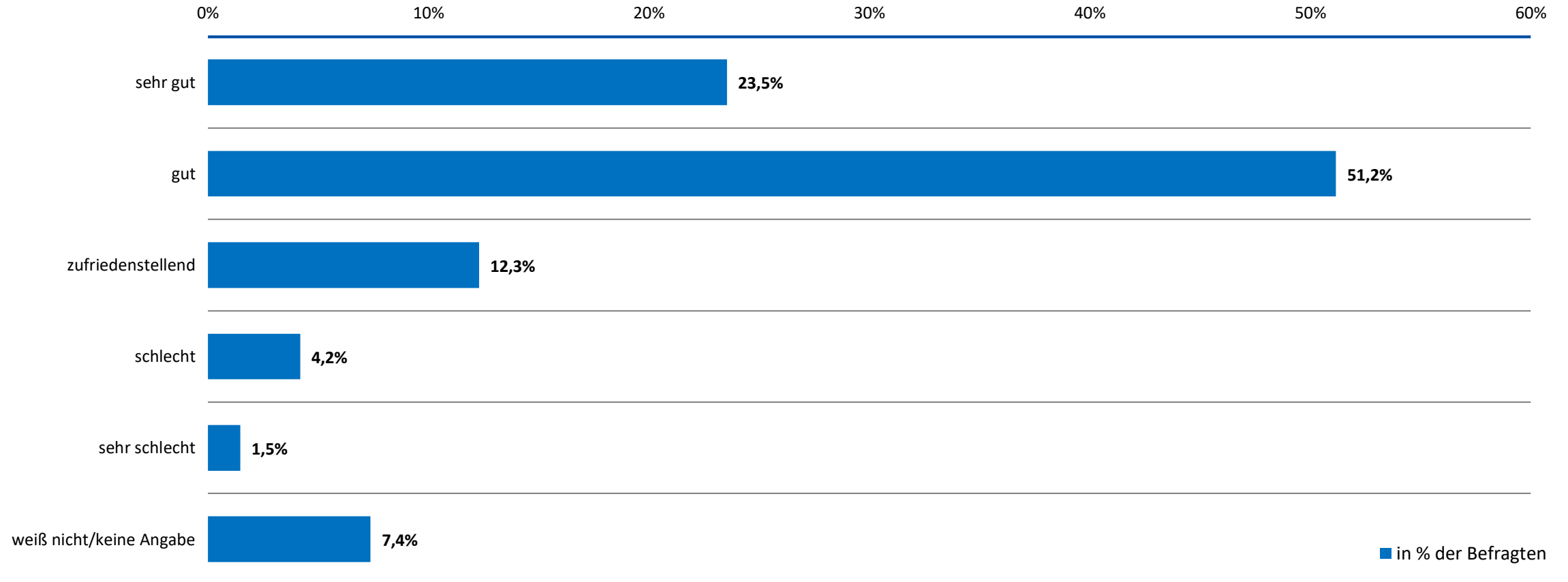
## Wie sehr treffen Ihrer Meinung nach die folgenden Aussagen auf Ihr Leitungswasser zu?



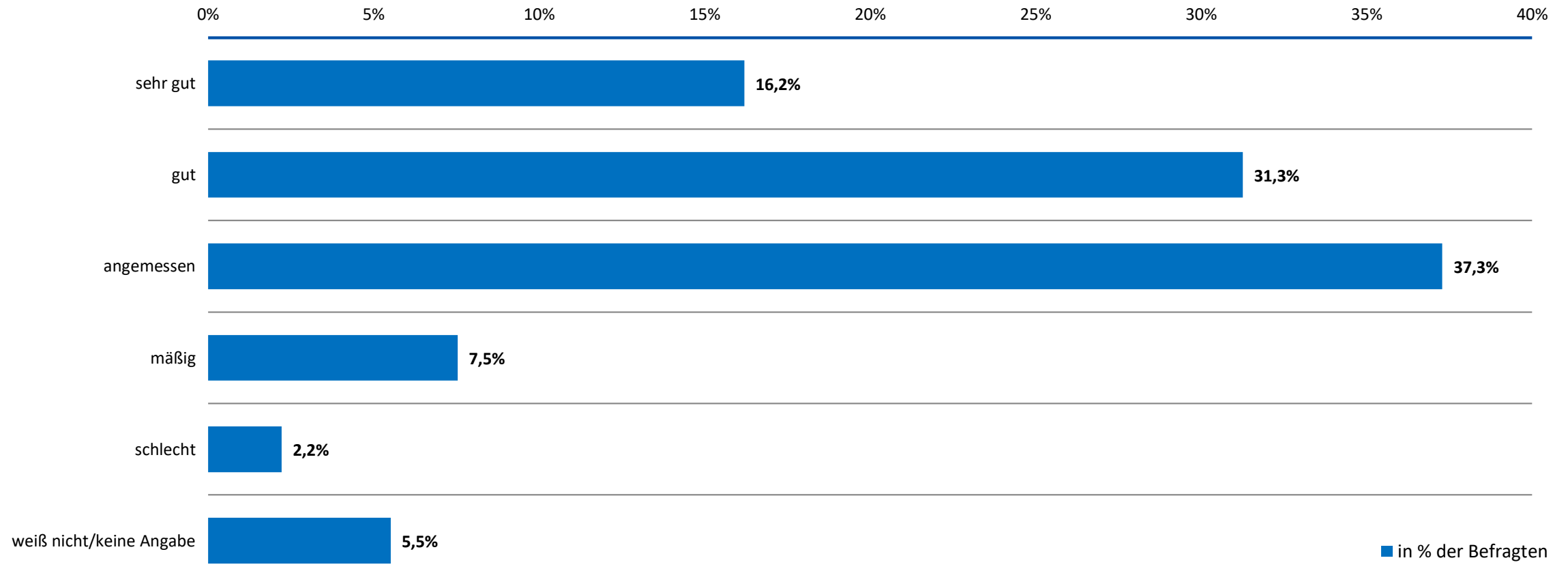


# KUNDEN- ZUFRIEDENHEIT

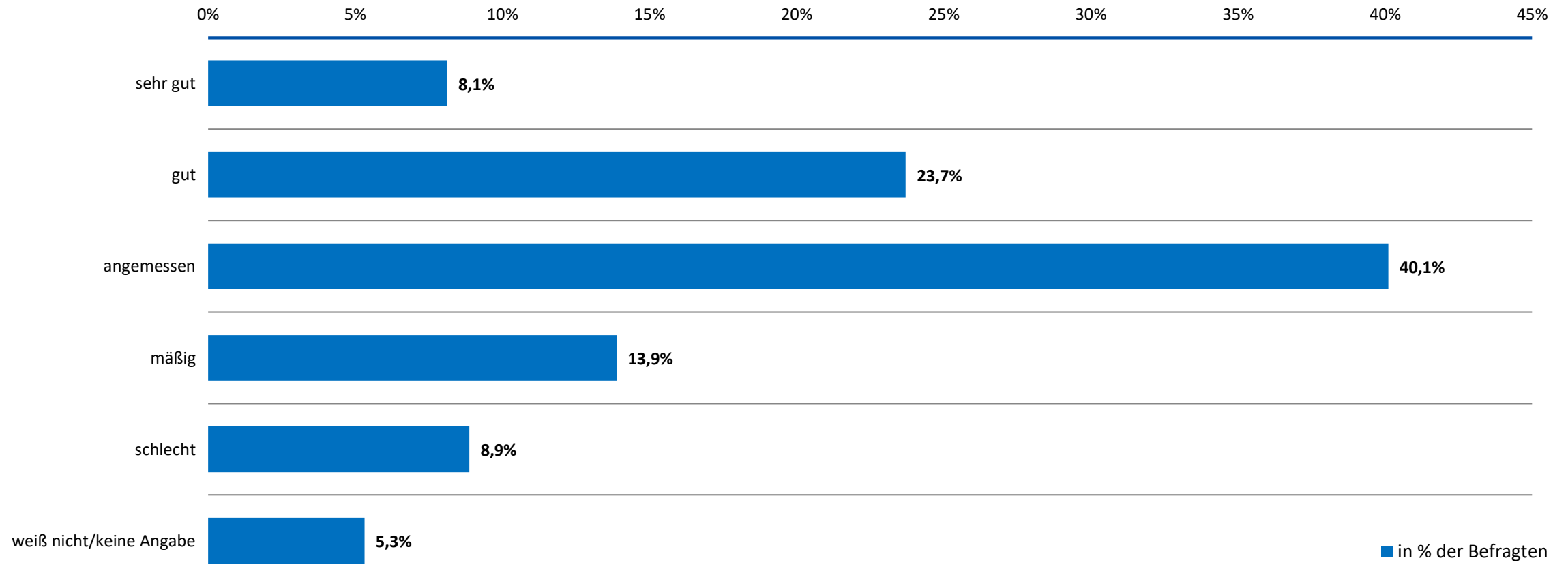
## Wie beurteilen Sie insgesamt den Service (Erreichbarkeit, Informationen, Störfall-, Beschwerdemanagement etc.) Ihres Wasserversorgers?



## Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis Ihres Wasserversorgers?

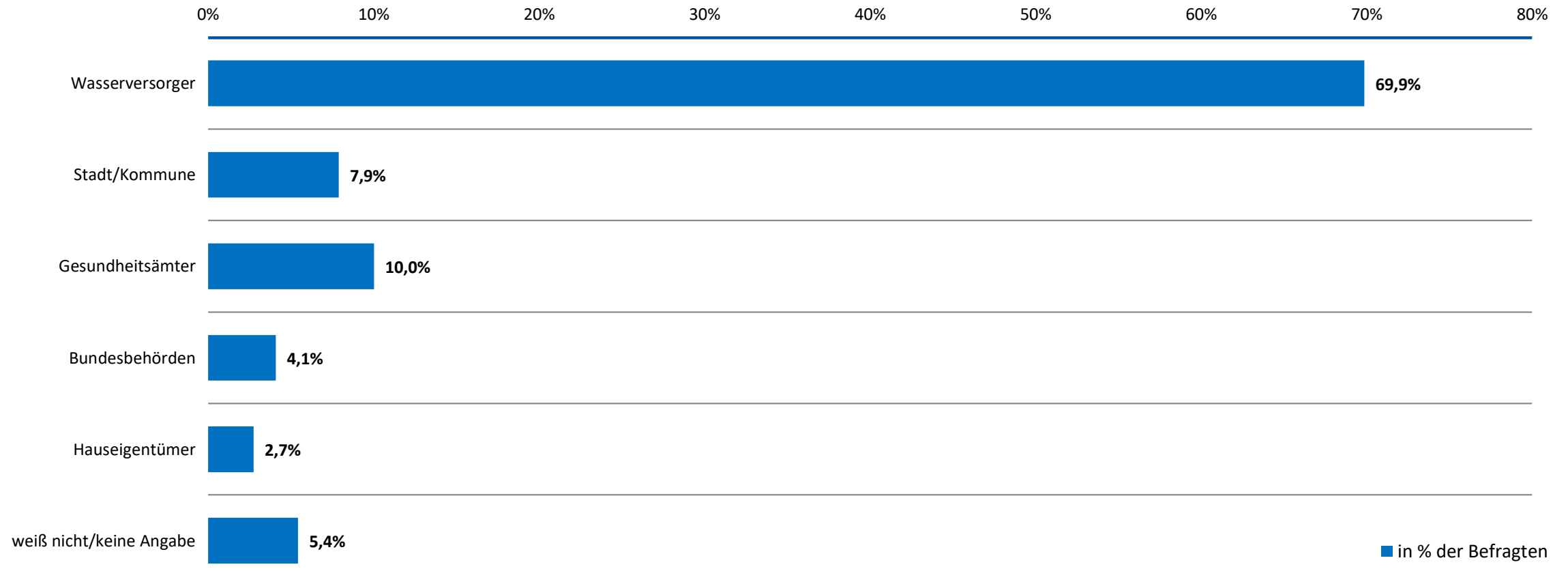


## Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis Ihres Abwasserentsorgers?





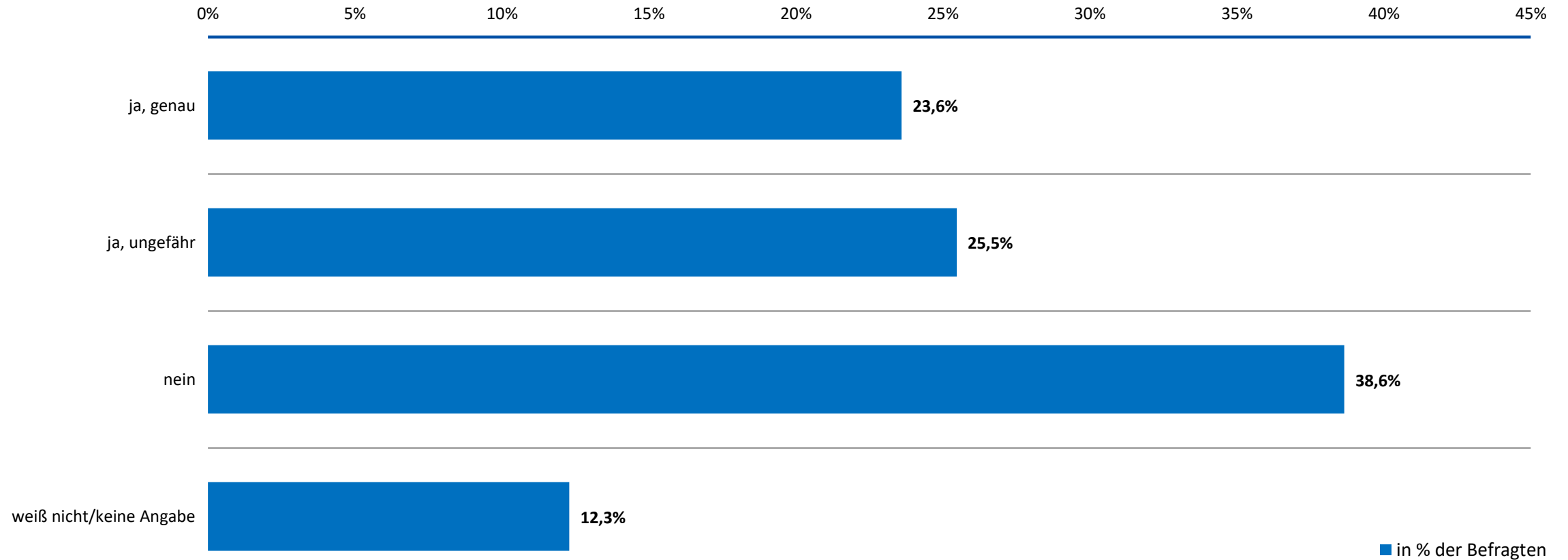
## Wer ist für die Überwachung der Trinkwasserqualität verantwortlich?



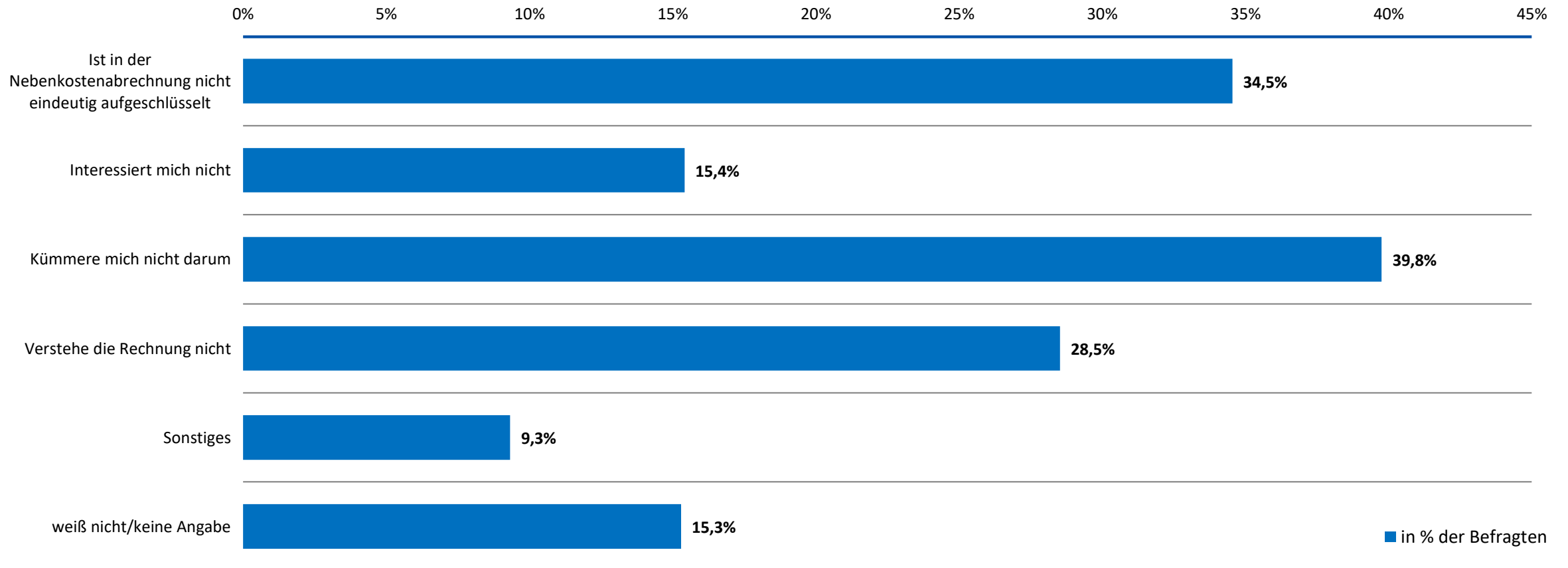


# PREISWAHRNEHMUNG

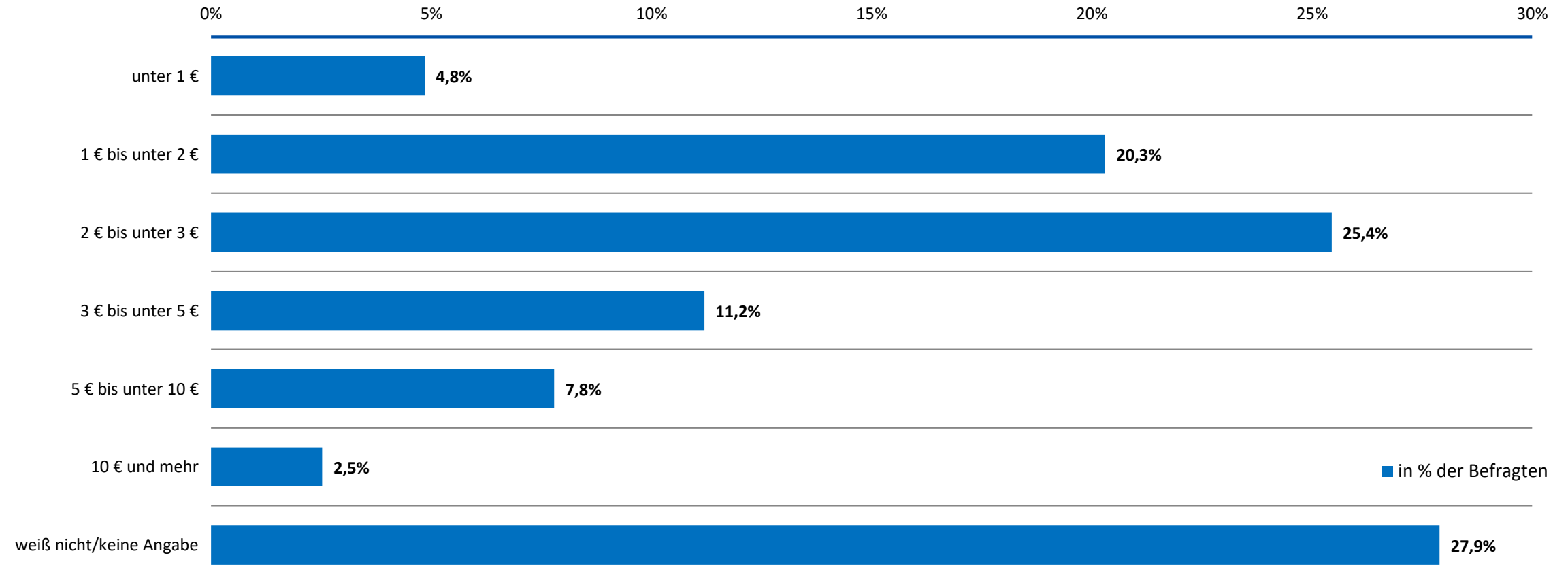
## Kennen Sie die Höhe Ihrer Wasserrechnung?



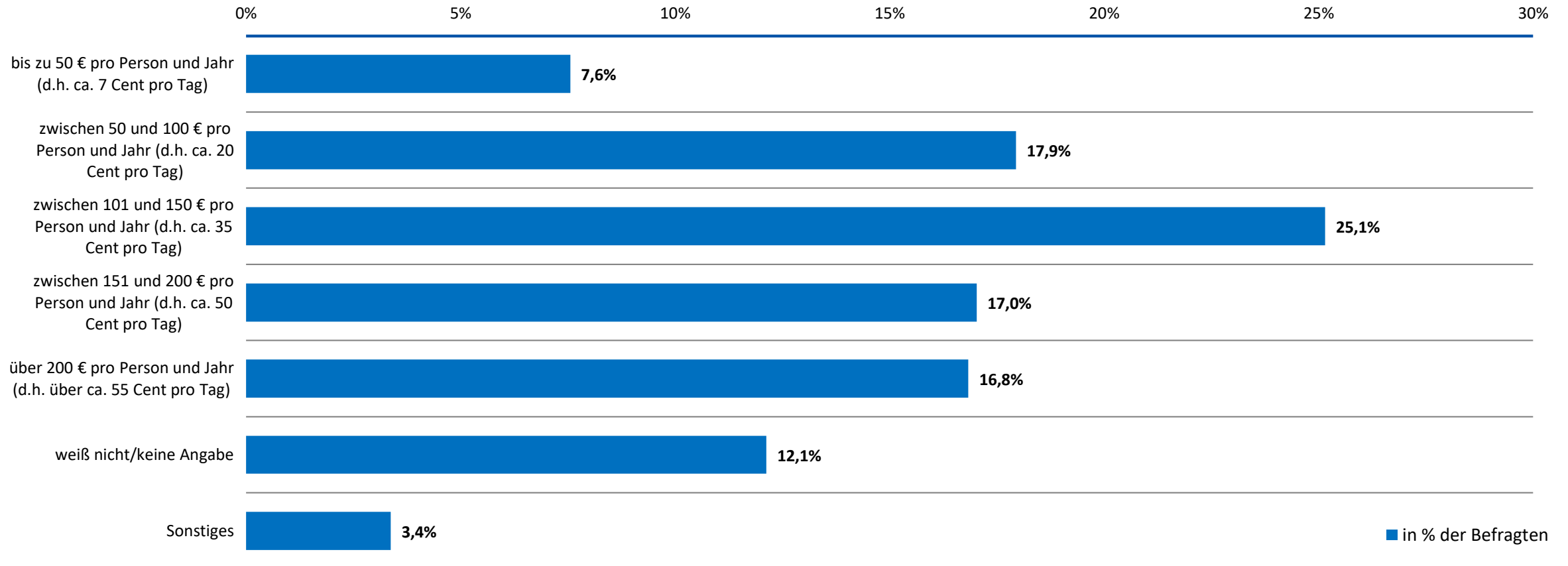
Falls Sie die Höhe Ihrer Wasserrechnung nicht kennen: Können Sie kurz begründen, warum Sie keine Angaben machen können? (Mehrfachantwort möglich)



Bitte schätzen Sie den Preis für 1000 Liter Leitungswasser (einen Kubikmeter) in Ihrem Wohnort.



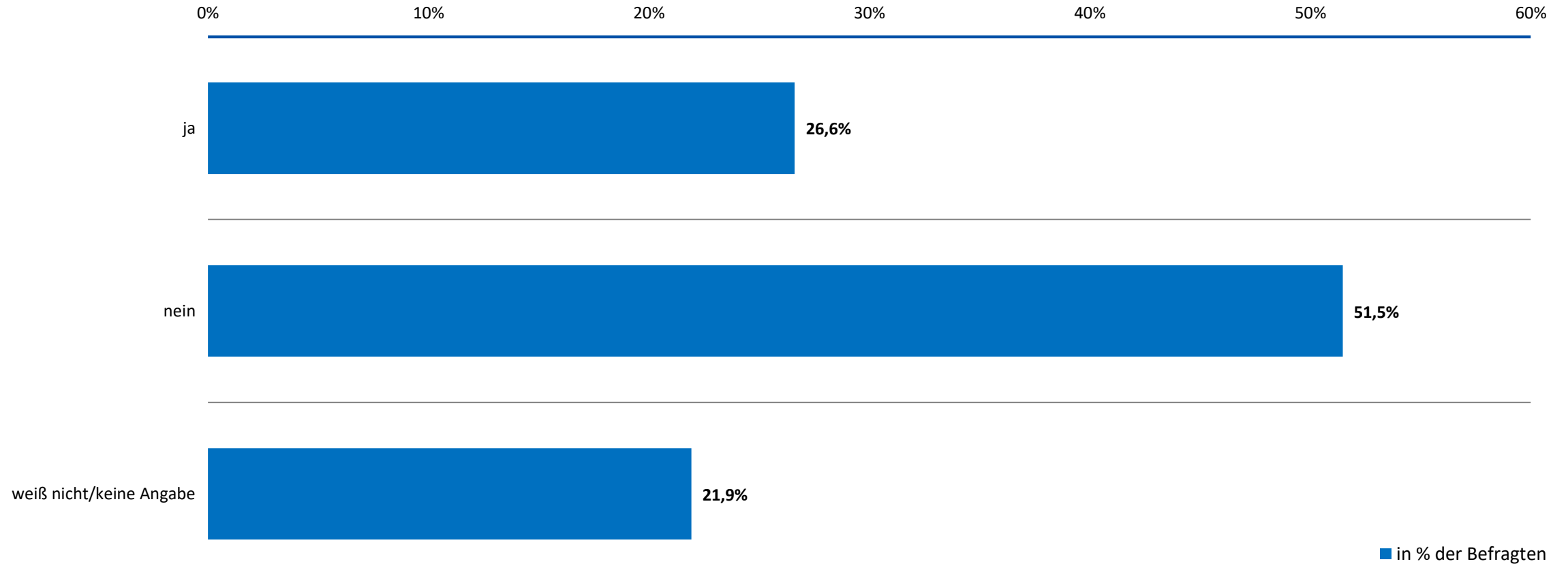
## Was ist Ihnen qualitativ einwandfreies Trinkwasser wert?





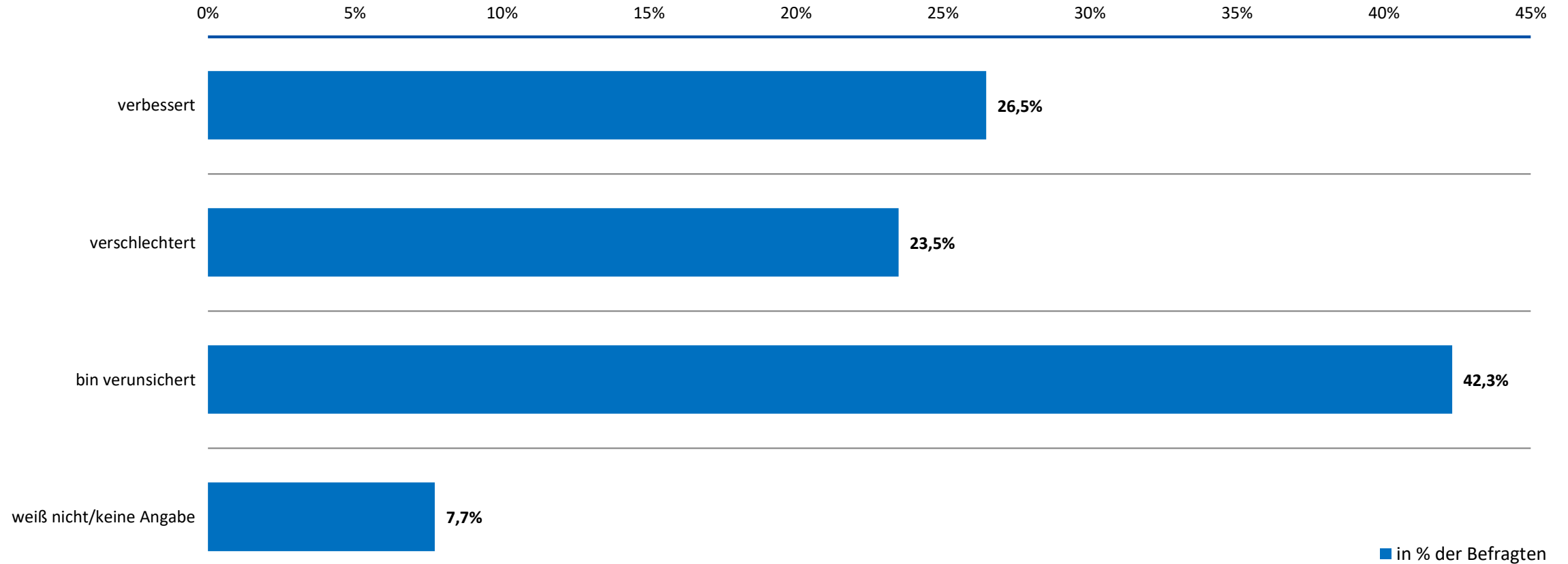
# TRINKWASSER UND MASSEN MEDIEN

## Hat sich durch Medienberichte in den letzten 6 Monaten ihre Beurteilung der Wasserqualität verändert?





## Wie hat sich Ihre Beurteilung verändert?





## Gründe für Verschlechterung bzw. Verunsicherung bei der Beurteilung von Trinkwasser

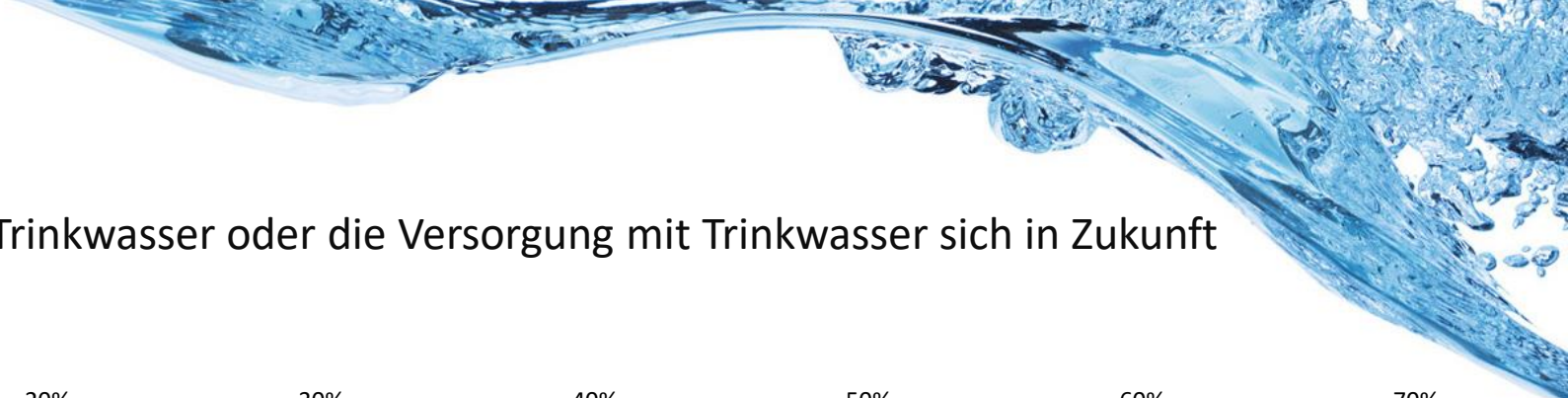
- 1 Nitrat, Gülle
- 2 Pestizide, Herbizide
- 3 Versorgungssicherheit, Wassermangel

## Gründe für eine Verbesserung der Beurteilung von Trinkwasser

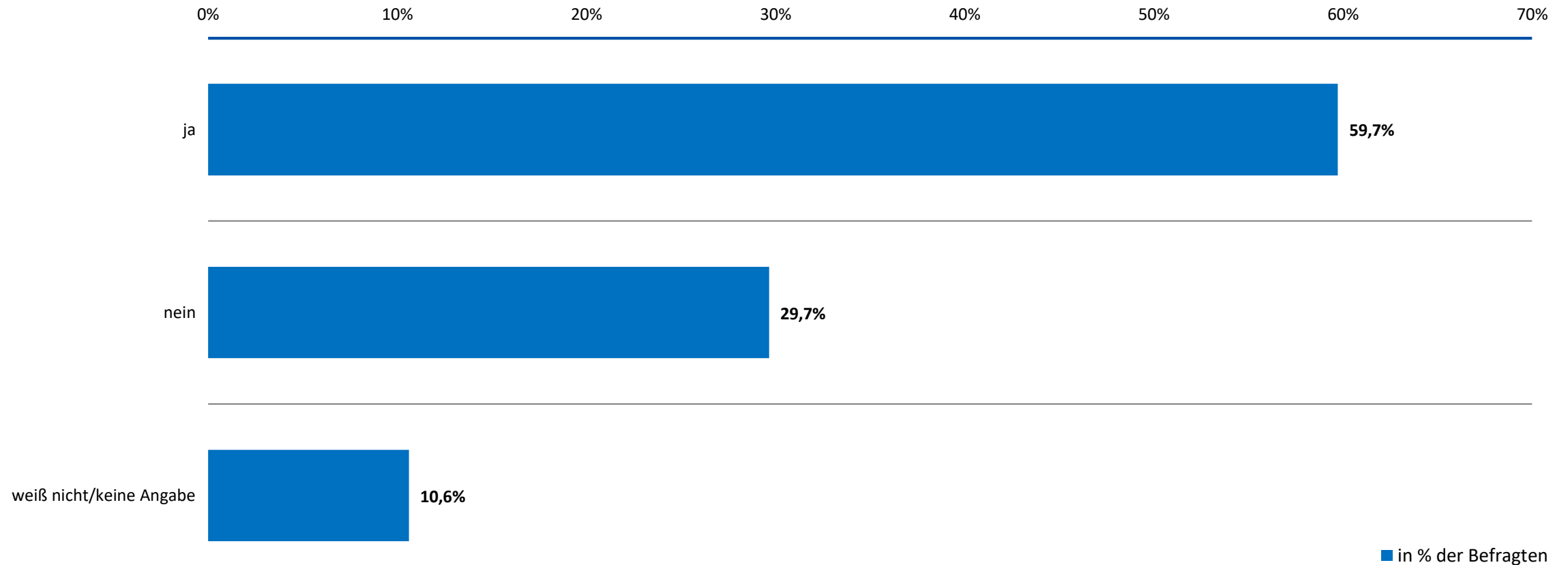
- 1 Testberichte, Umweltbundesamt
- 2 Jahrhundertsommer, Versorgungssicherheit



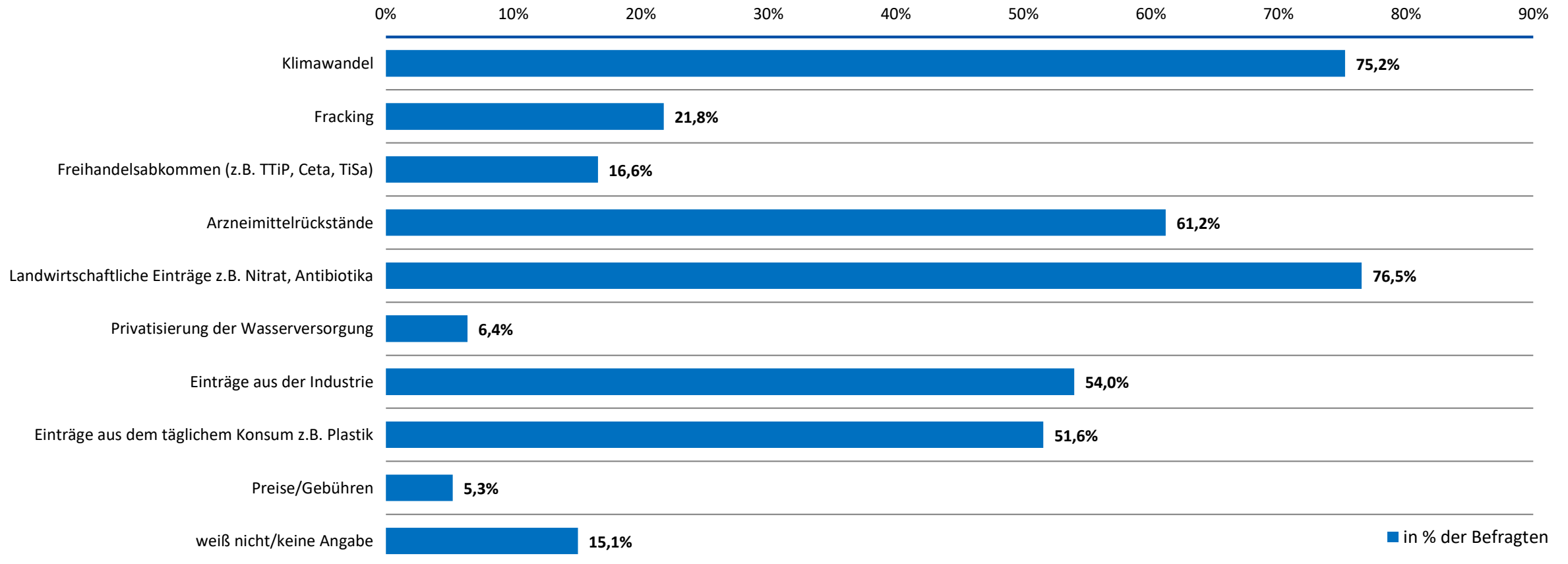
# VERTRAUEN IN DIE ZUKÜNFTIGE TRINKWASSERQUALITÄT



Haben Sie Befürchtungen, dass Ihr Trinkwasser oder die Versorgung mit Trinkwasser sich in Zukunft verschlechtern könnte?



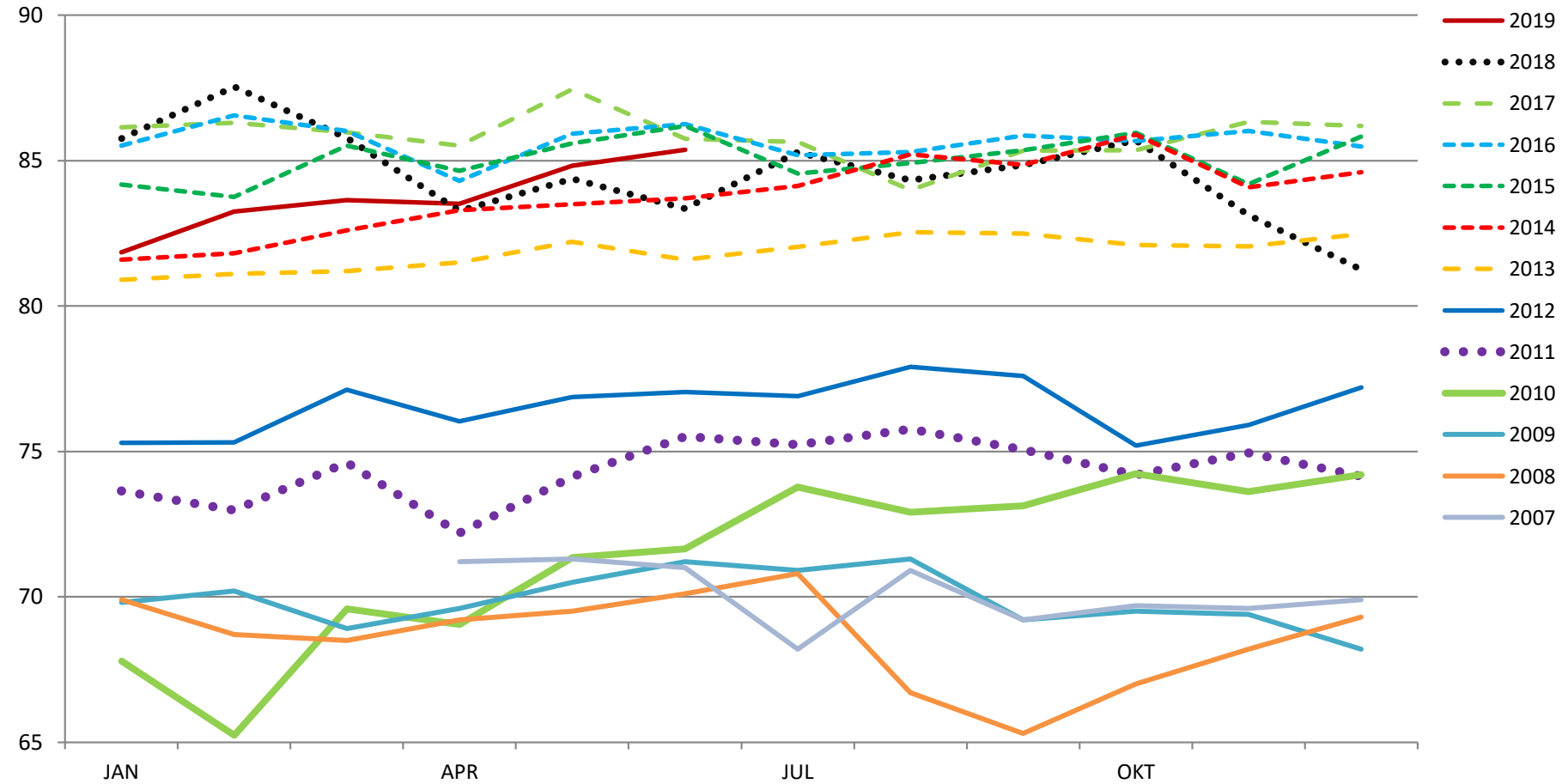
Welche der folgenden Themen könnten sich negativ auf die Qualität der Versorgung mit Trinkwasser, des Trinkwassers oder der Trinkwasserressourcen auswirken (Mehrfachantworten möglich):



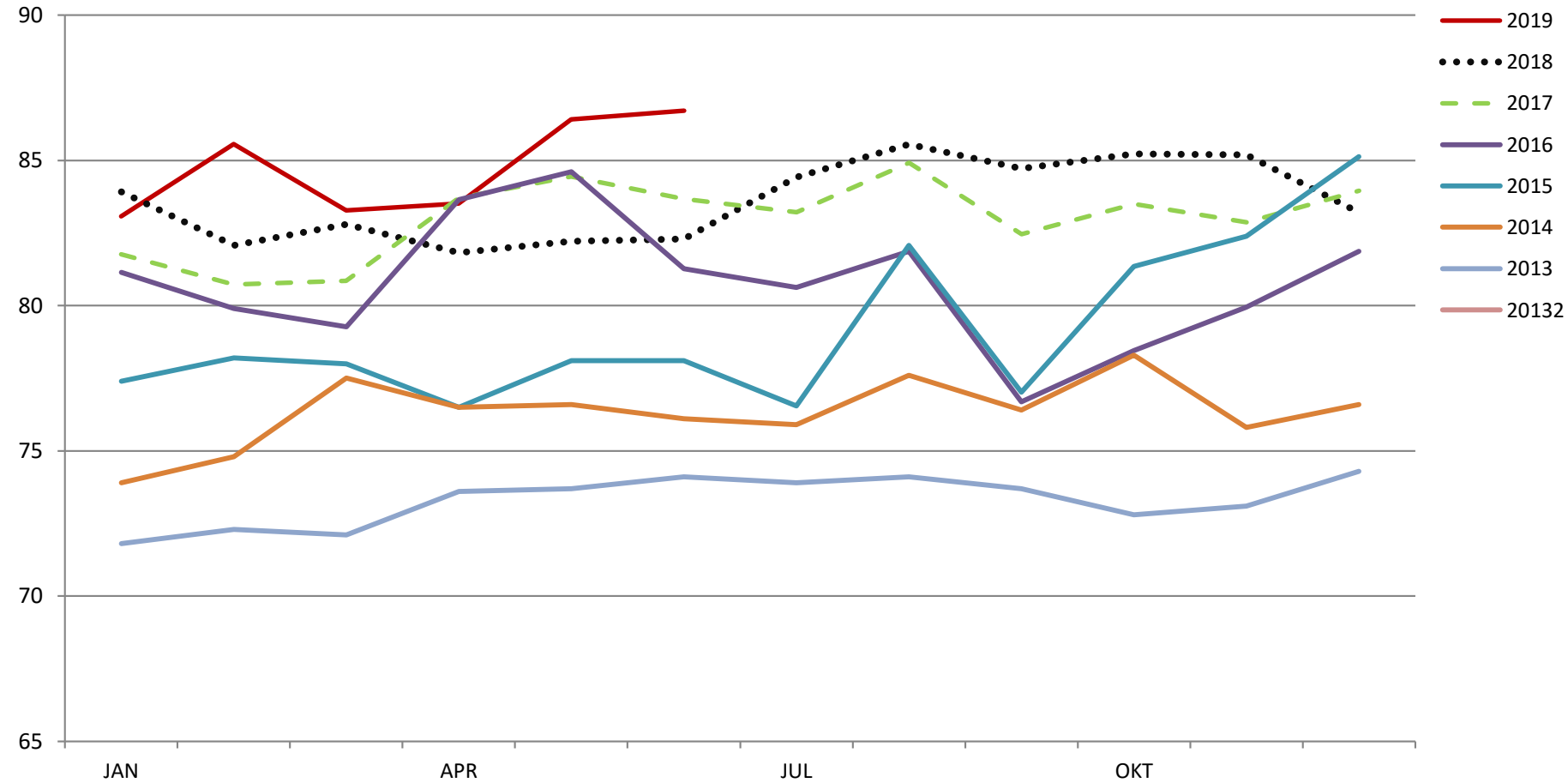


# DIE ZENTRALEN ERGEBNISSE IM ZEITVERGLEICH

Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität Ihres Leitungswassers?  
 (Antwort „sehr gut“ oder „gut“)



Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis Ihres Wasserversorgers?  
 (Antwort „sehr gut“, „gut“ oder „angemessen“)

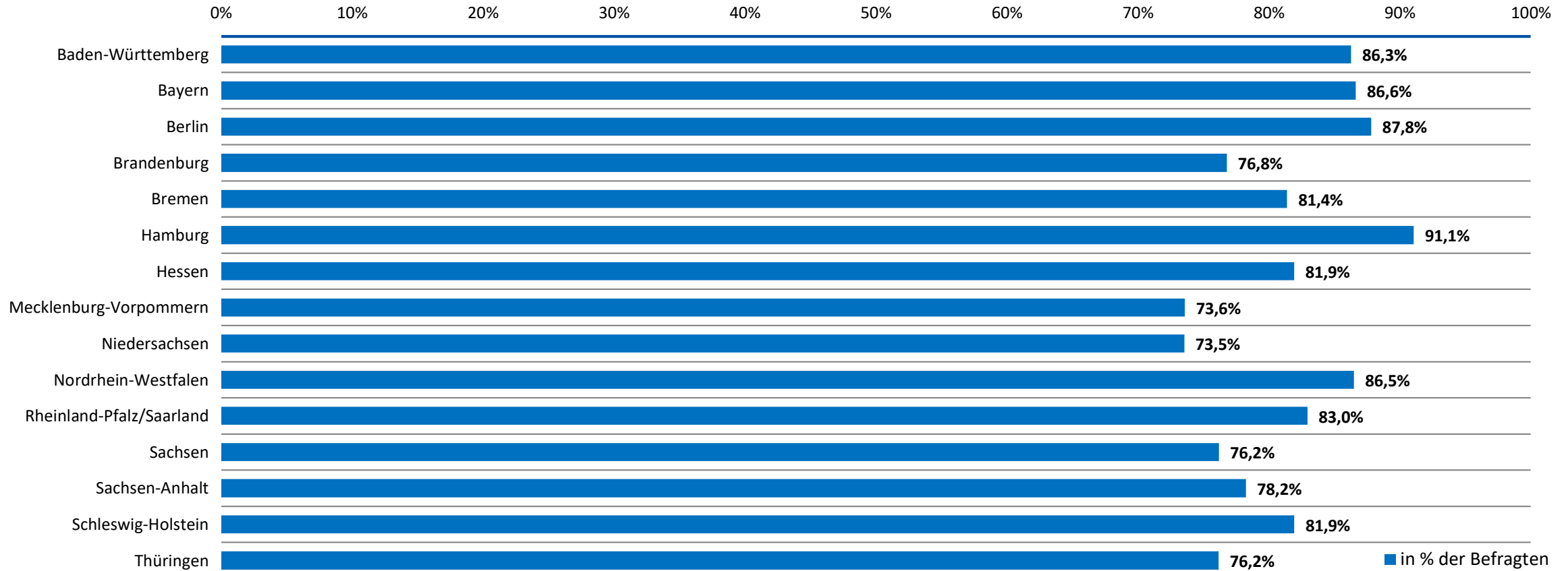






# DIE ZENTRALEN ERGEBNISSE IM LÄNDERVERGLEICH

## Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität Ihres Leitungswassers? (Antwort „sehr gut“ oder „gut“)



## Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis Ihres Wasserversorgers? (Antwort „sehr gut“ oder „gut“)

