



IHRE MEINUNG ZÄHLT  
**TWIS**

I.E.S.K. • Dr. UWE PÖHLS • 27.07.2020

**STUDIE:**

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

Datenreport 2019 / 20

# INHALT

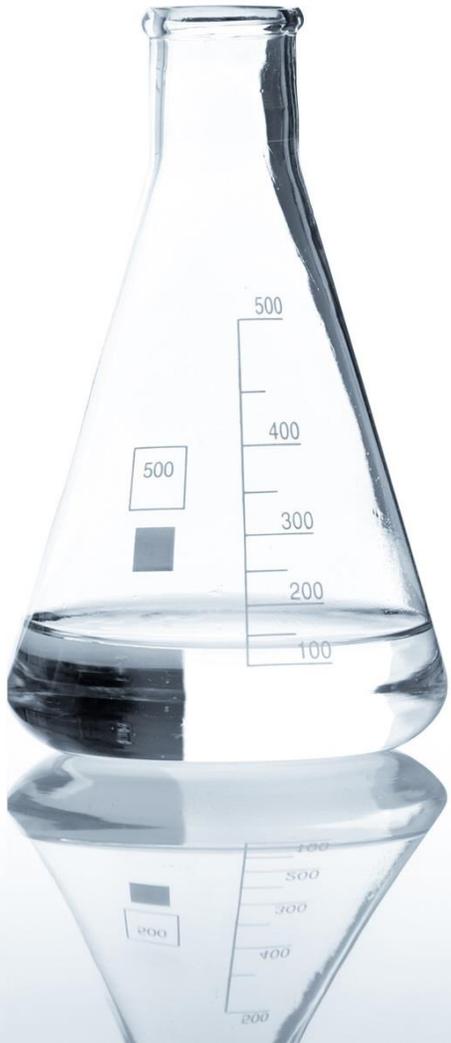
1.0	Management Summary	3
2.0	Die zentralen Ergebnisse	4
3.0	Methodik	7
3.1	Nutzung von Trinkwasser	8
3.2	Qualitätswahrnehmung	10
3.3	Kundenzufriedenheit	13
3.4	Preiswahrnehmung	18
3.5	Trinkwasser und Massenmedien	23
3.6	Vertrauen in die zukünftige Trinkwasserqualität	27
4.0	Die zentralen Ergebnisse im Zeitvergleich	30
5.0	Ländervergleich	33

# MANAGEMENT SUMMARY

## UNTERSUCHUNGSJAHR 2019/20

**Die Langzeitstudie „Qualität und Image von Trinkwasser in Deutschland (TWIS)“ stellt auch unter dem Eindruck der COVID-19-Pandemie für den Zeitraum 2019/2020 das beeindruckend hohe Vertrauen der Verbraucher in die Qualität und die Kontrolle des Trinkwassers sowie in den Service der Wasserversorger unter Beweis.**

Das Thema Corona hat in den letzten 6 Monate nahezu alle anderen Themen in der öffentlichen wie privaten Diskussion überlagert. Die Medien waren nahezu in einem Ausnahmestand und haben in einer bislang noch nie dagewesenen Fokussierung fast alle anderen Themen, die in den Monaten davor noch eine wichtige Rolle spielten, verdrängt. Das galt auch für viele „Wasserthemen“. Die Corona-Krise und die dramatischen Folgen für das private wie öffentliche Leben haben aber auch den Blick der Verbraucher für die Bedeutung der Daseinsvorsorge und die Wertschätzung für Wasser geschärft. Die Bewertungen der Qualität des Trinkwassers, von Service, Preis sowie Leistungen der Wasserversorger zeigten sich insbesondere in den Monaten März bis Juni, also zum bisherigen Höhepunkt der Pandemie, auf dem bislang höchsten Niveau im Vergleich der Zeitreihe dieser Untersuchung seit 2007. Auffällig: Dieser Trend zeigt sich deutlich stärker in den Großstädten als in ländlich strukturierten Gebieten.





# DIE ZENTRALEN ERGEBNISSE



1

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

Über 92 % der Befragten nutzen Leitungswasser unmittelbar als Trinkwasser. Mehr als zwei Drittel davon mehrmals täglich oder jeden bzw. fast jeden Tag und fast 85 % zumindest ab und zu.

2

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

85 % bewerten die Qualität mit „sehr gut“ oder „gut“. Fast 92 % der befragten Verbraucher bewerten das Leitungswasser als „sauber und rein“ und fast ebenso viele äußern, dass sie Leitungswasser ohne Bedenken trinken.

3

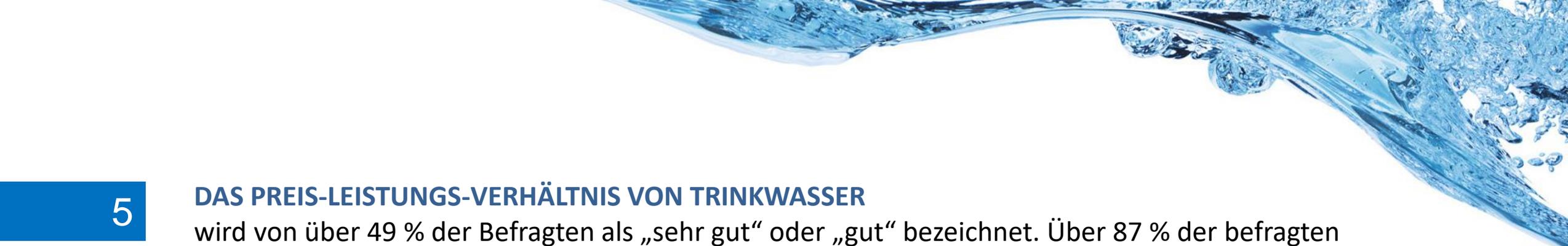
### **DER SERVICE UND DIE SERVICEQUALITÄT DER WASSERVERSORGER**

wird mit außerordentlich guten Bewertungen versehen. 75 %, d.h. 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. Nur in etwa jeder fünfte Befragte gab an, die Höhe der Wasserrechnung genau zu kennen. Über ein Drittel (35,9%) bemängelt die Aufschlüsselung in der Nebenkostenabrechnung ihres Vermieters. Über 41% gaben allerdings an, sich nicht um die Wasserrechnung zu kümmern.



5

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

wird von über 49 % der Befragten als „sehr gut“ oder „gut“ bezeichnet. Über 87 % der befragten Verbraucher halten dieses Verhältnis für mindestens angemessen. In den Monaten März bis Juni lag dieser Wert sogar deutlich über 89% . Unter den Krisenbedingungen von Corona hat sich die ohnehin sehr positive Preis-Leistungs-Bewertung von Wasser noch einmal gesteigert.

6

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

wird von 32 % der Befragten als „sehr gut“ oder „gut“ bezeichnet. 72,5 % der befragten Verbraucher halten dieses Verhältnis für mindestens angemessen.

7

### **DIE VERBRAUCHER WISSEN UM DEN WERT DES WASSERS**

Leitungswasser ist der überwiegenden Mehrheit der Befragten auch materiell etwas wert. Fast 64% 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 deutlich über den durchschnittlichen Kosten liegt, die aktuell in der Bundesrepublik - auf alle Haushalte berechnet - als reine Wasserbezugskosten für jeden Verbraucher anfallen. Im Vergleich zum Vorjahreszeitraum eine Zunahme um fast 5 Prozentpunkte!

# METHODIK

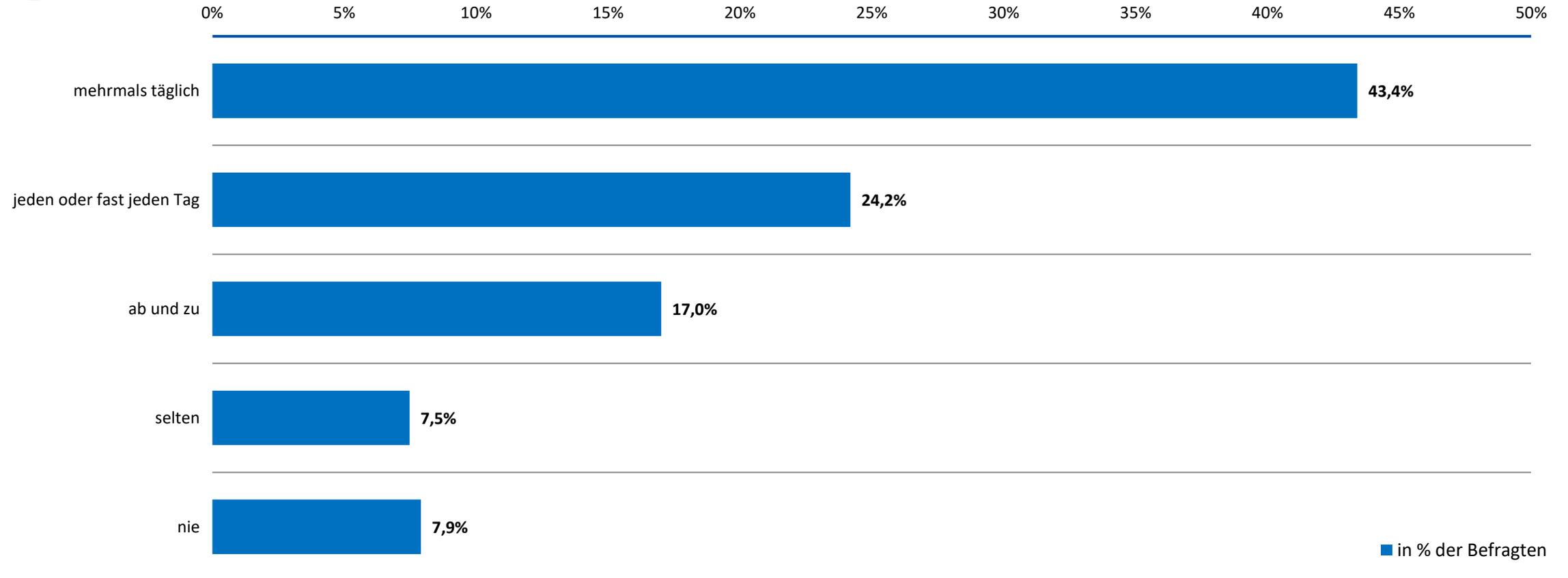


- |                       |                                  |
|-----------------------|----------------------------------|
| ✓ ERHEBUNG:           | Online-Fragebogen                |
| ✓ STICHPROBE 2019/20: | 10.368 (> 800 Befragte je Monat) |
| ✓ ZEITRAUM:           | 01.07.2019 bis 30.06.2020        |
| ✓ AUSWAHL:            | Zufallsauswahl                   |
| ✓ ZEITREIHE:          | seit 15.03.2007                  |



# NUTZUNG VON TRINKWASSER

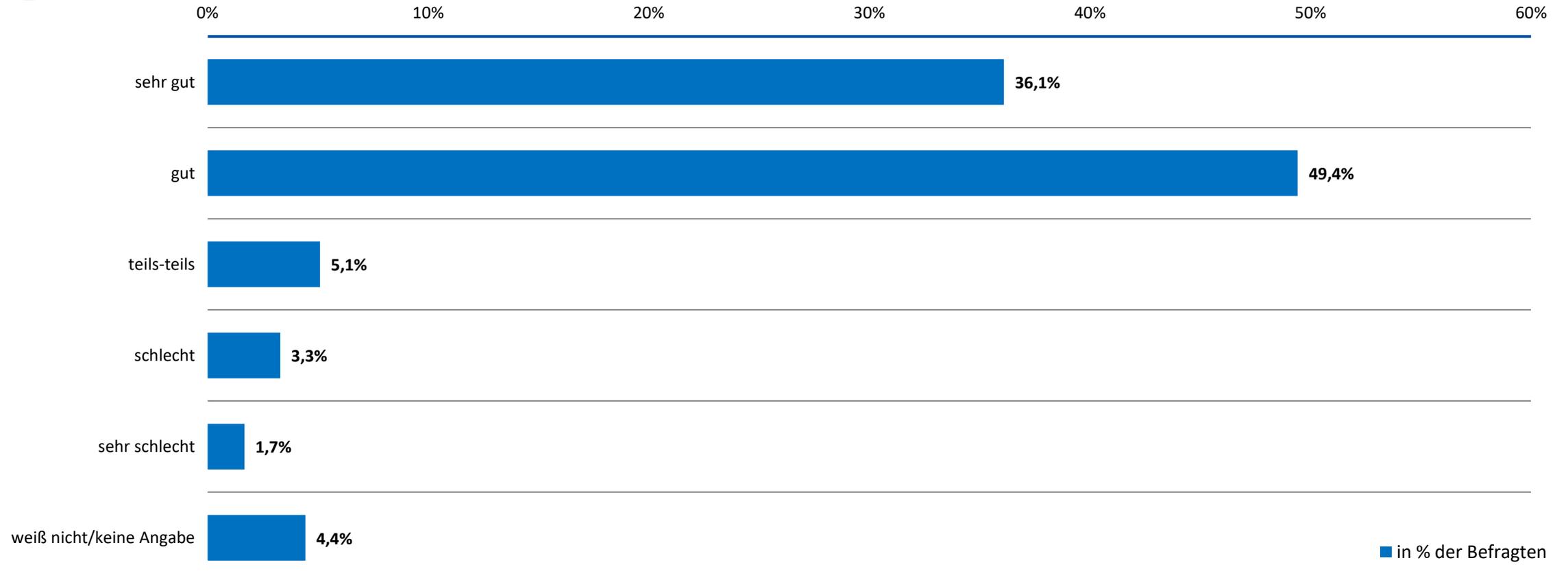
## Wie oft trinken Sie Leitungswasser?



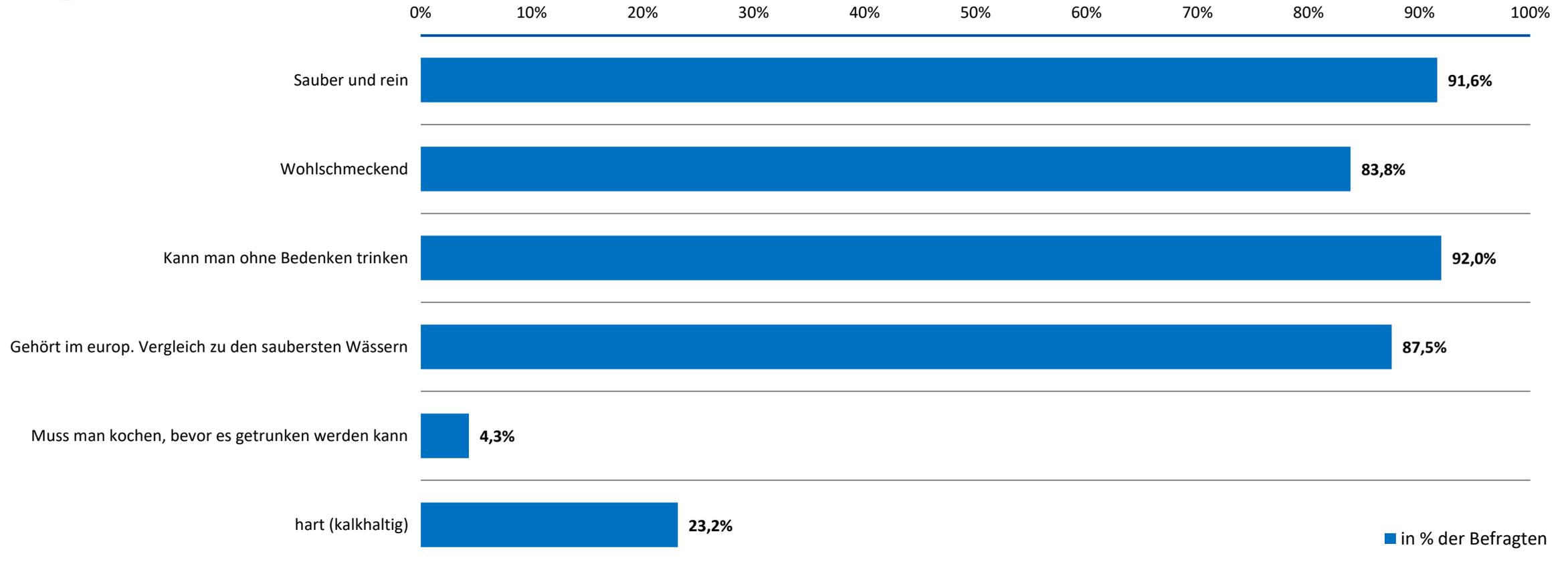


# QUALITÄTS- WAHRNEHMUNG

## Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität Ihres Leitungswassers?



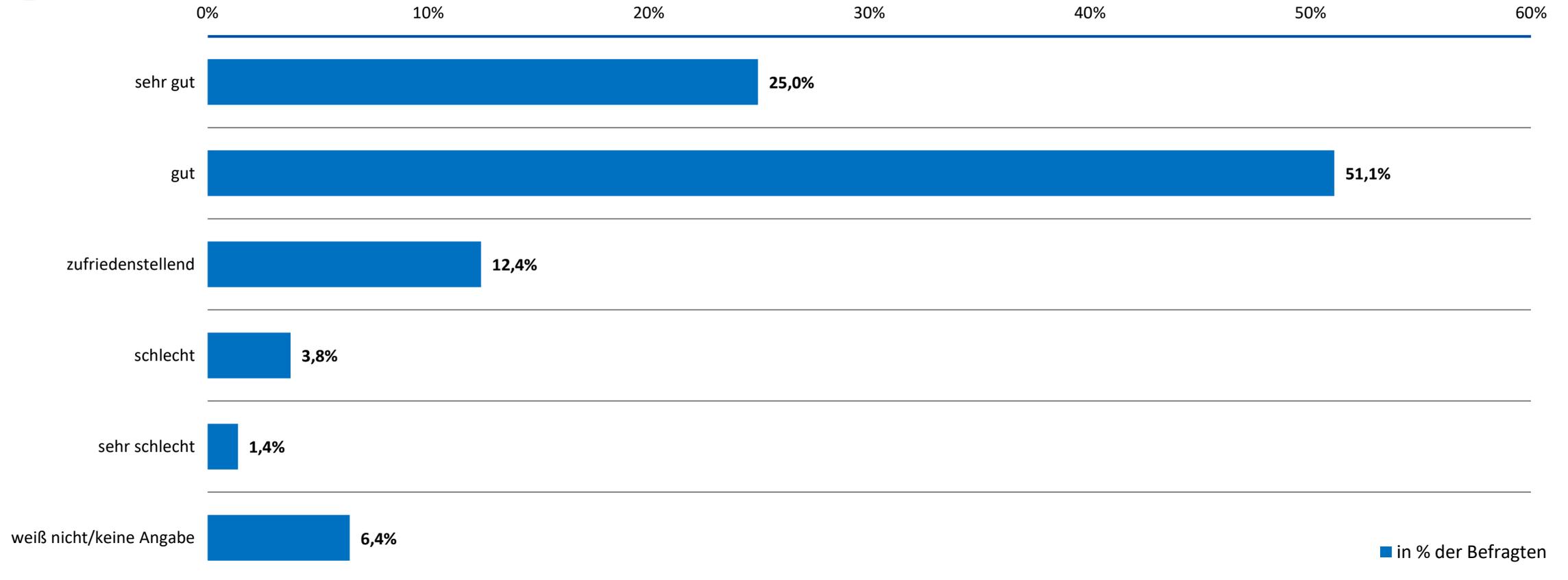
## Wie sehr treffen Ihrer Meinung nach die folgenden Aussagen auf Ihr Leitungswasser zu?



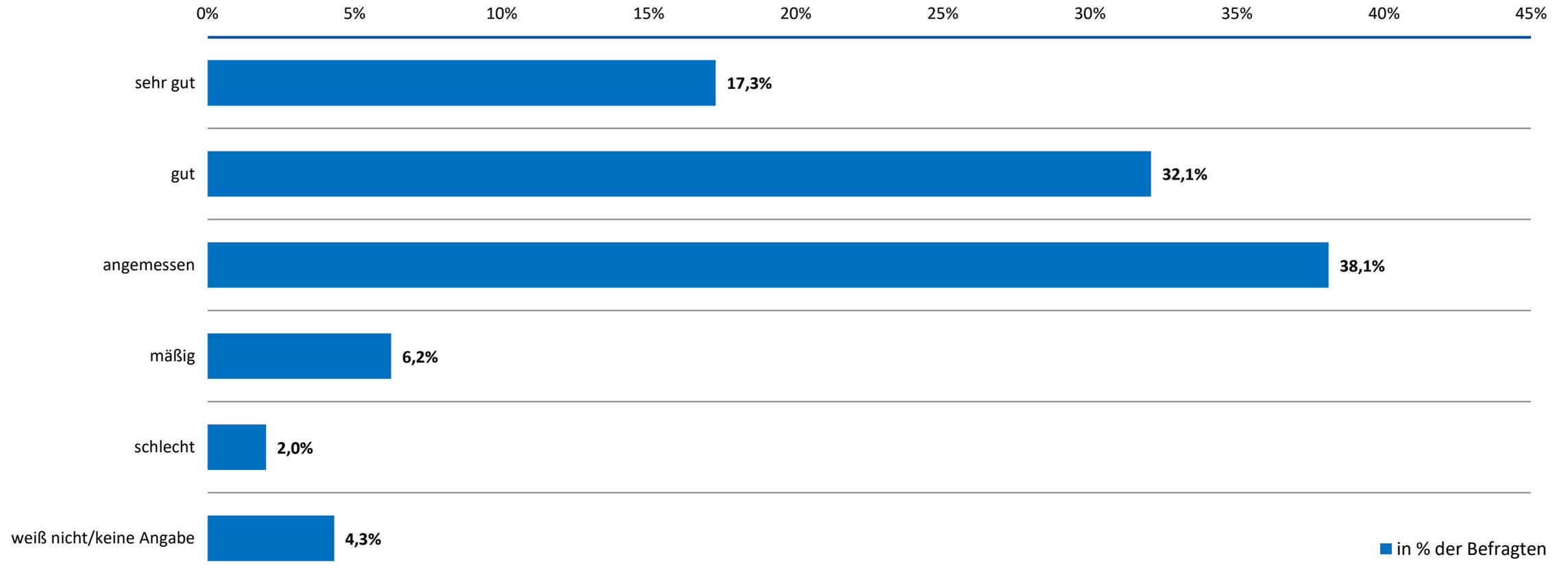


# KUNDEN- ZUFRIEDENHEIT

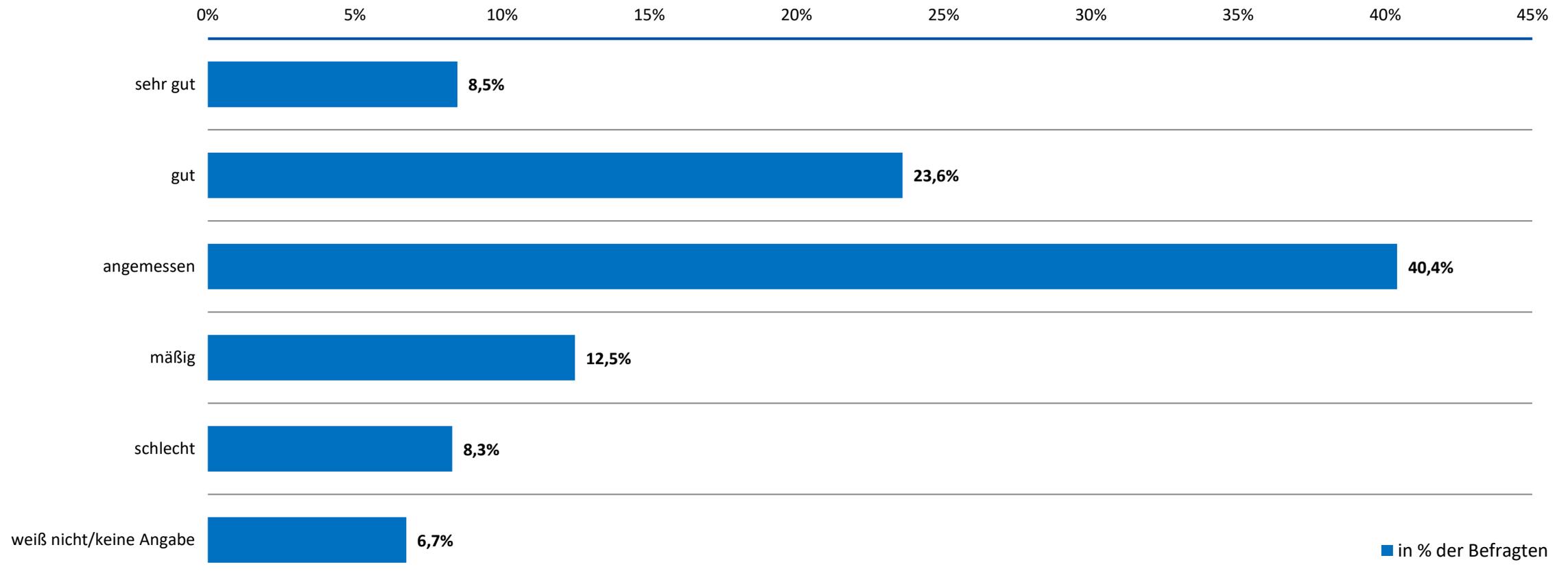
Wie beurteilen Sie insgesamt den Service (Erreichbarkeit, Informationen, Störfall-, Beschwerdemanagement etc.) Ihres Wasserversorgers?



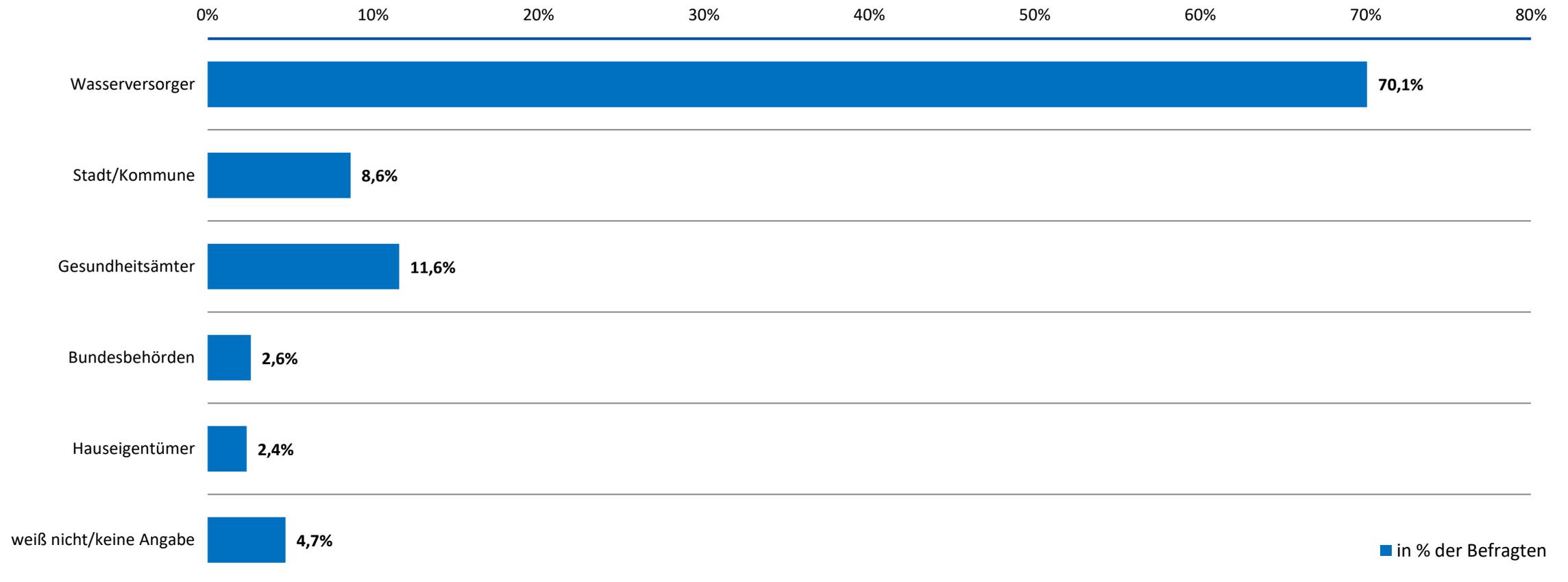
## Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis Ihres Wasserversorgers?



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



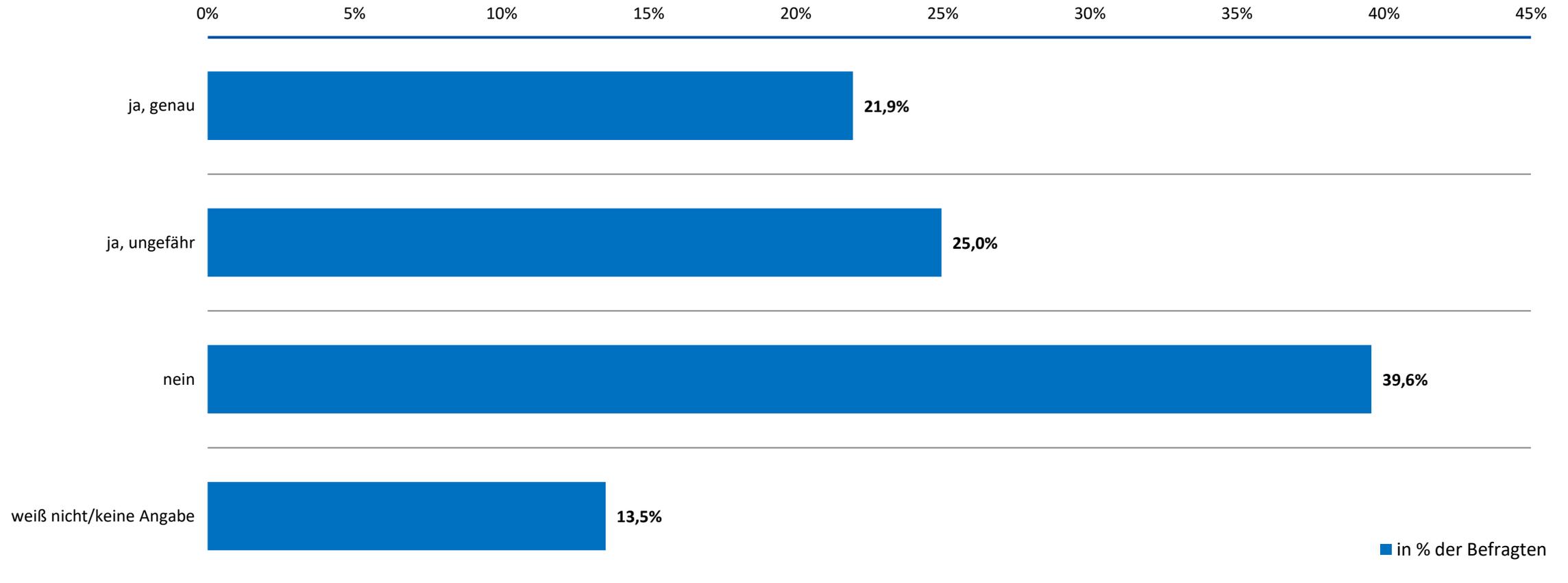
## Wer ist für die Überwachung der Trinkwasserqualität verantwortlich?



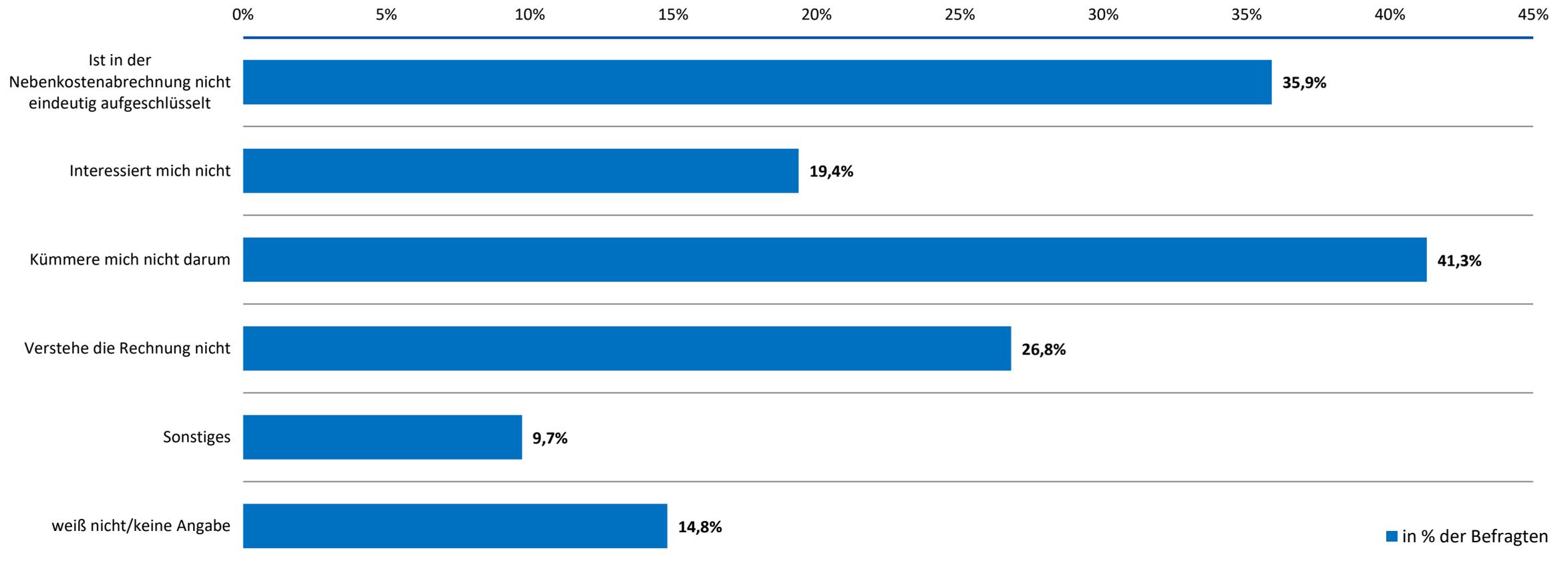


# PREISWAHRNEHMUNG

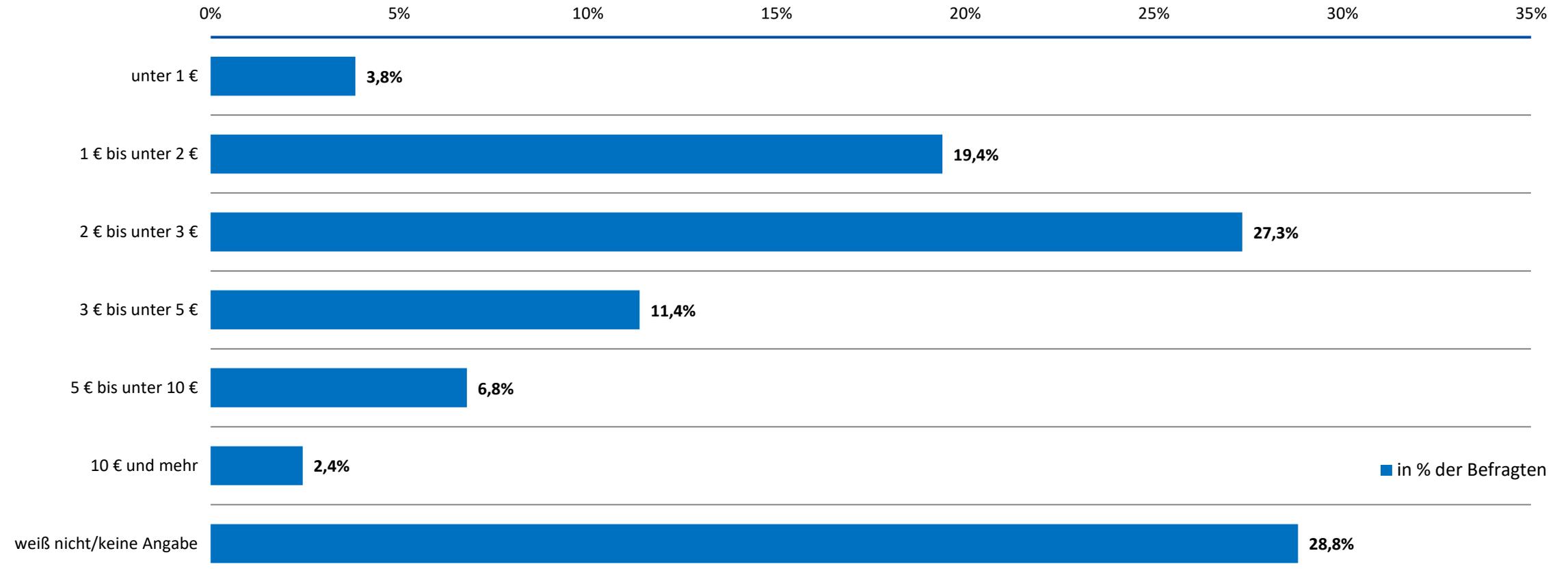
## Kennen Sie die Höhe Ihrer Wasserrechnung?



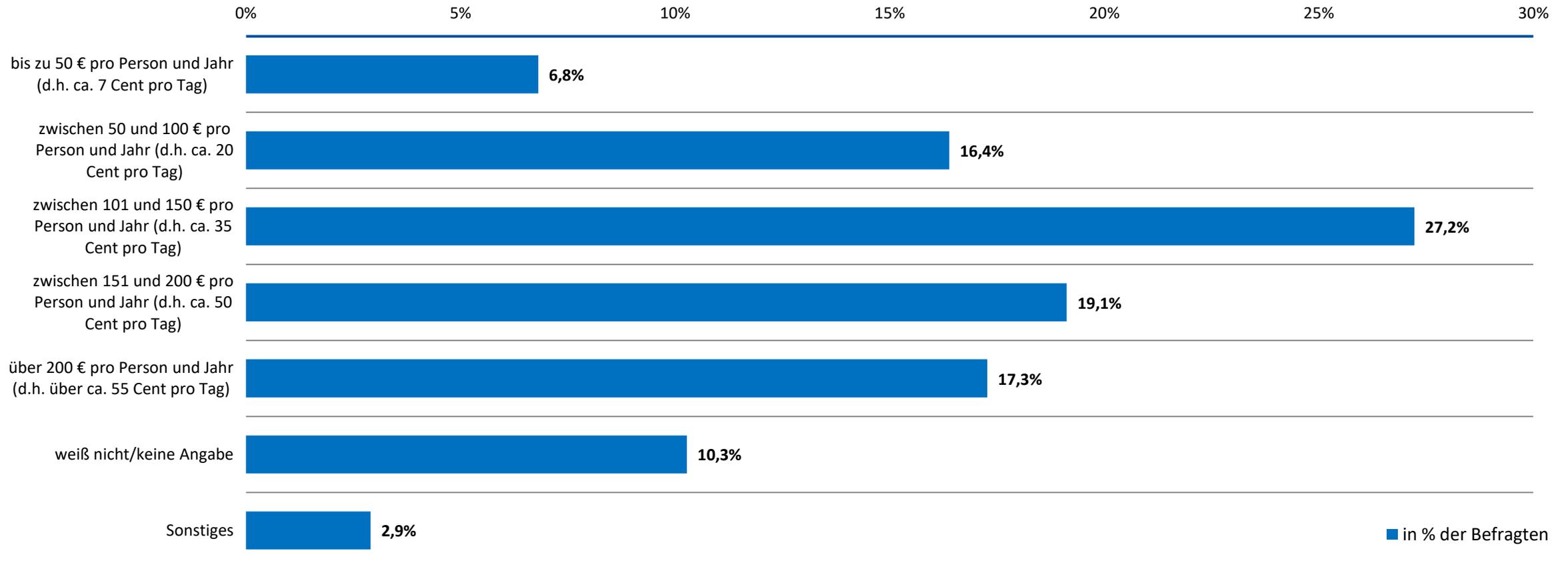
Falls Sie die Höhe Ihrer Wasserrechnung nicht kennen: Können Sie kurz begründen, warum Sie keine Angaben machen können? (Mehrfachantwort möglich)



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



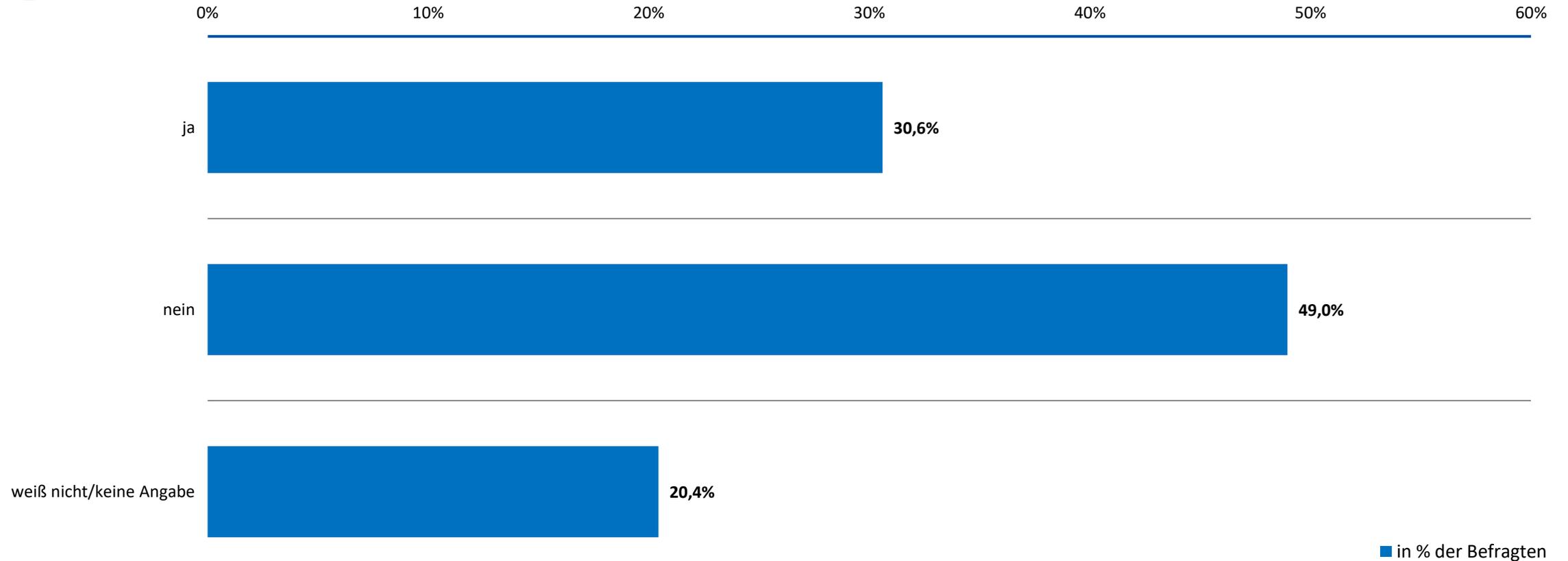
## Was ist Ihnen qualitativ einwandfreies Trinkwasser wert?



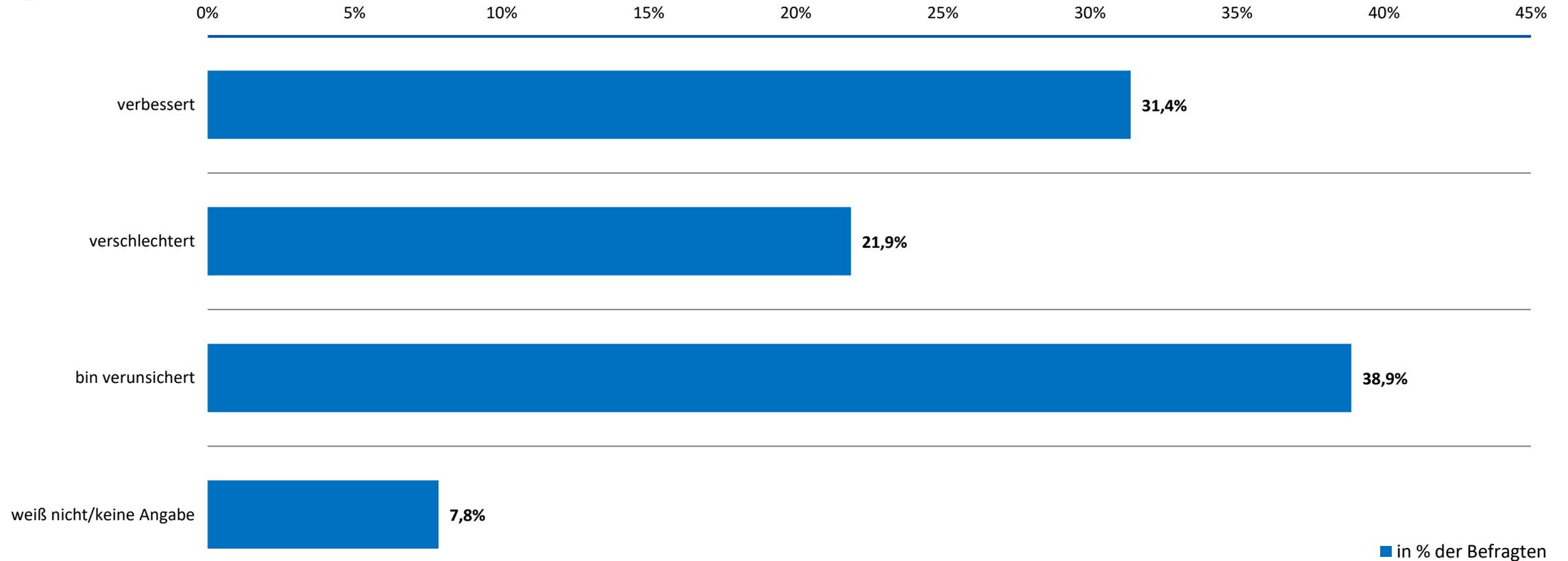


# TRINKWASSER UND MASSEN MEDIEN

# 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 Arzneimittelreste/Antibiotika

3 Bakterien/Keime

## Gründe für eine Verbesserung der Beurteilung von Trinkwasser

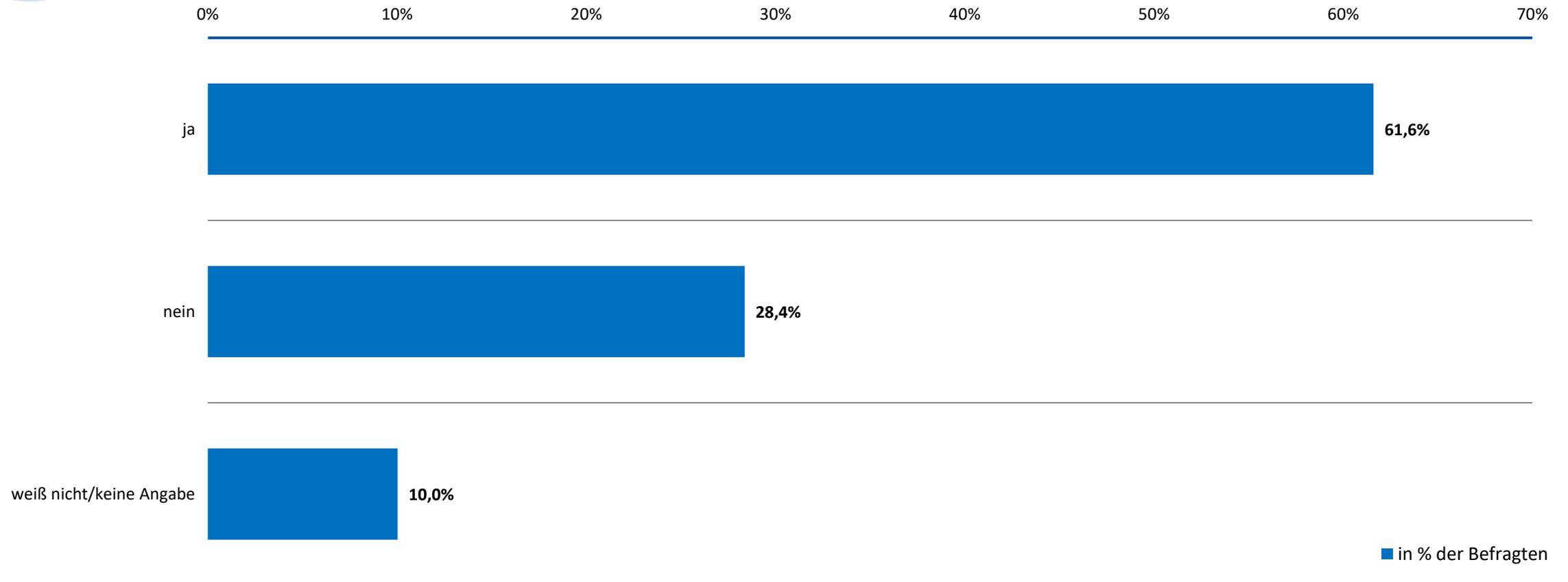
1 Versorgungssicherheit und Qualität

2 Testberichte, Fernsehen

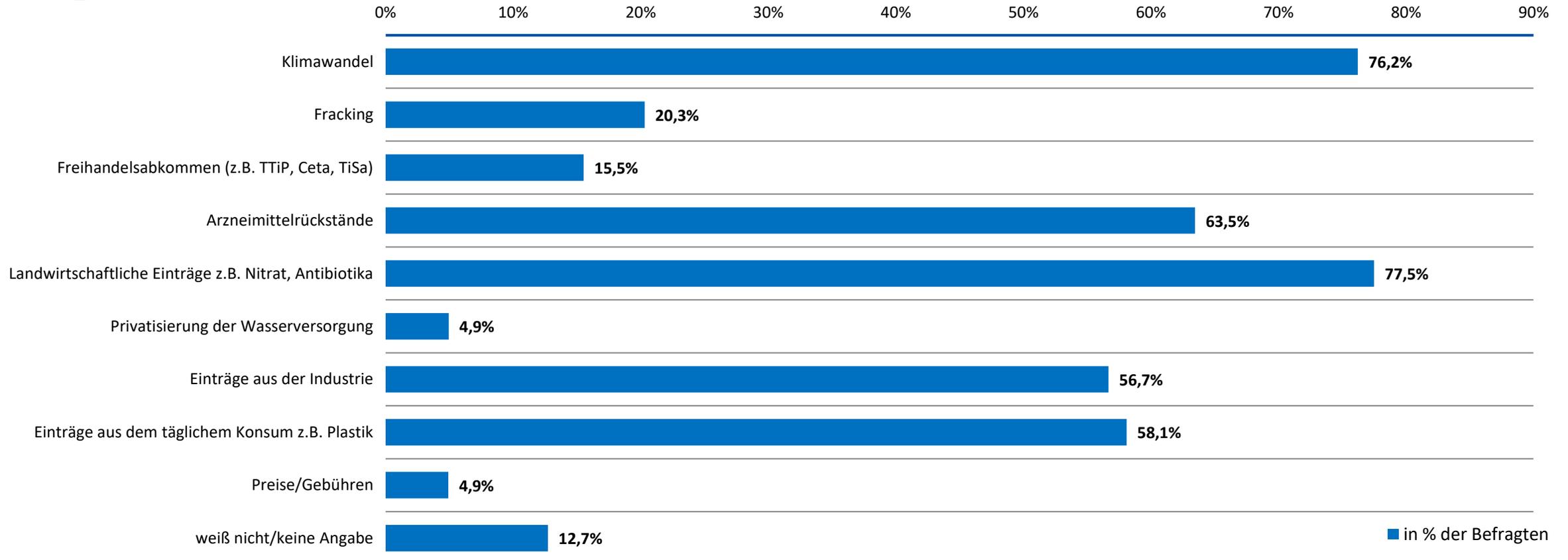


# VERTRAUEN IN DIE ZUKÜNFTIGE TRINKWASSERQUALITÄT

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):





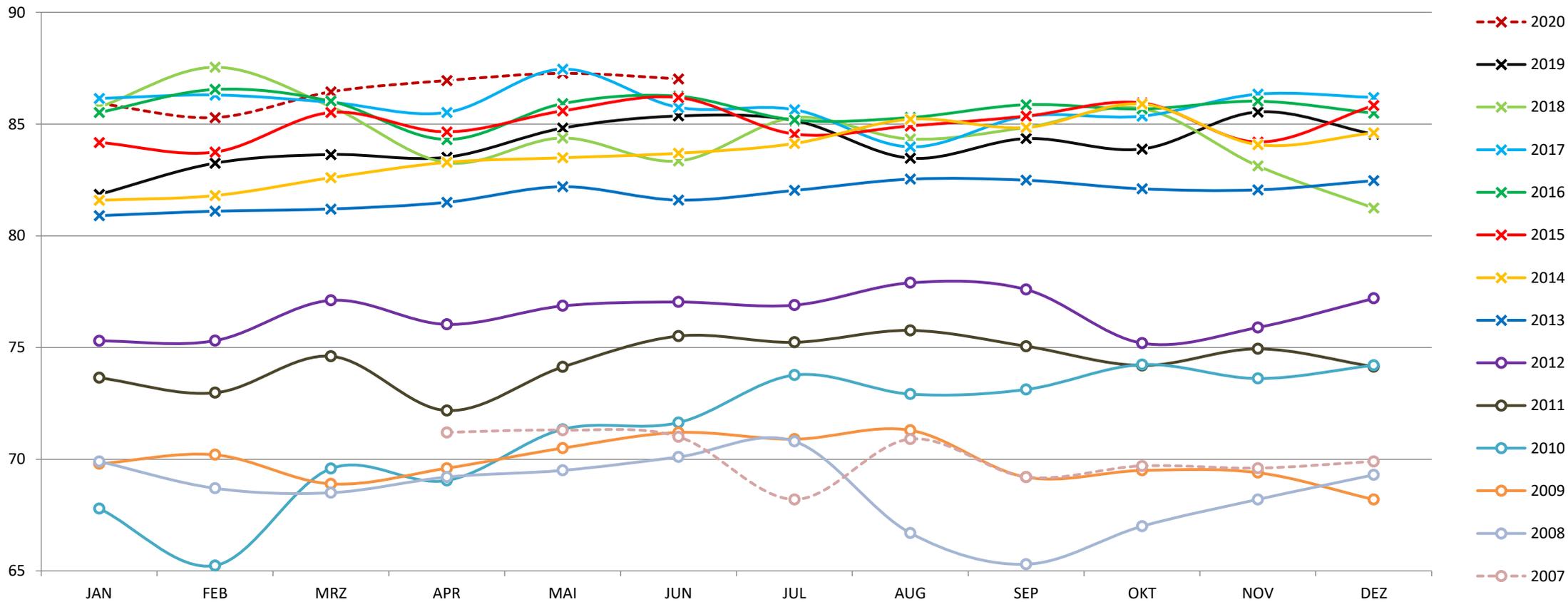
# DIE ZENTRALEN ERGEBNISSE IM ZEITVERGLEICH

2007 - 2020

# Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität Ihres Leitungswassers?

(Antwort „sehr gut“ oder „gut“)

QUALITÄT

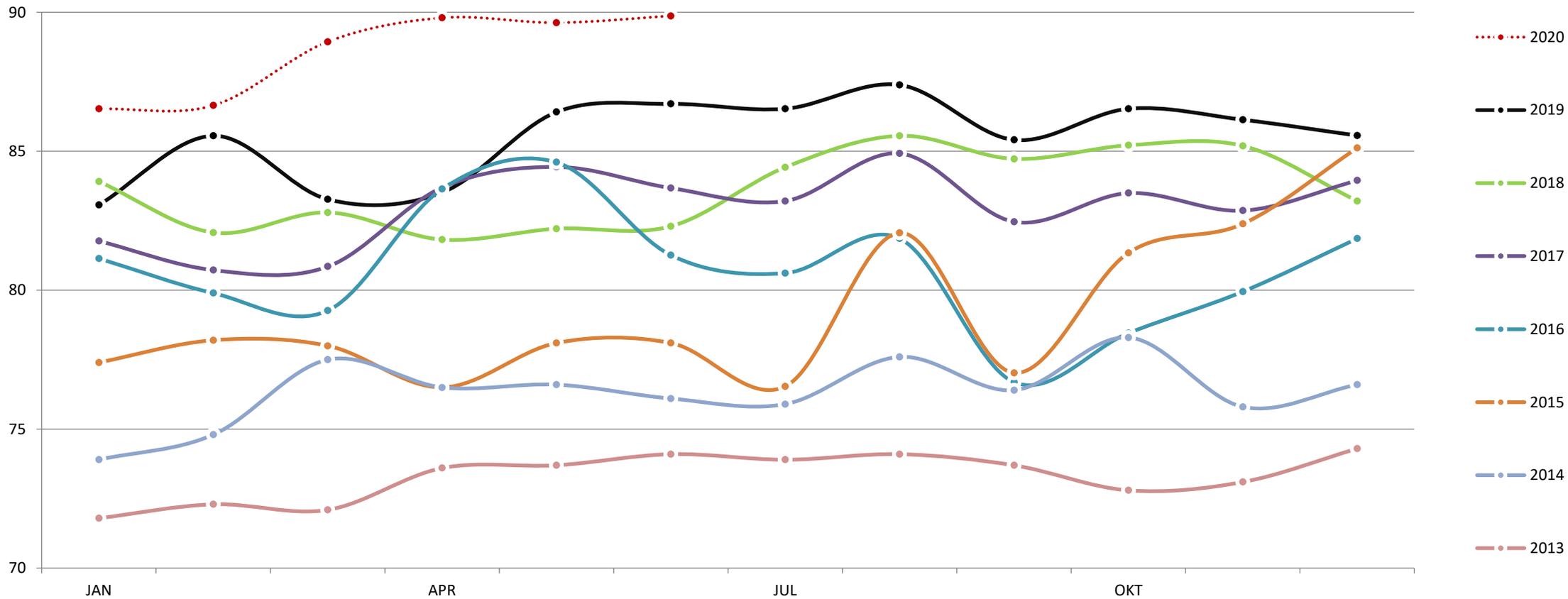


2013 - 2020

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

(Antwort „sehr gut“, „gut“ oder „angemessen“)

PREIS-/LEISTUNGSVERHÄLTNIS



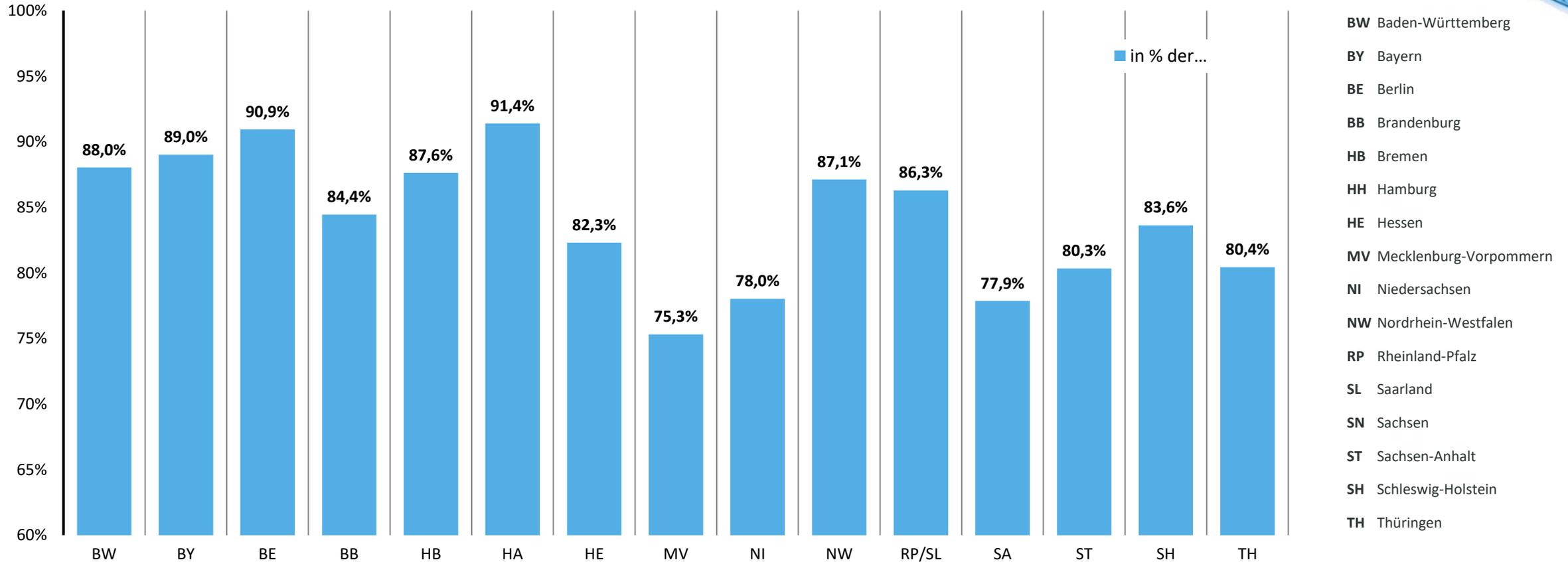


# DIE ZENTRALEN ERGEBNISSE IM LÄNDERVERGLEICH

# Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität Ihres Leitungswassers?

(Antwort „sehr gut“ oder „gut“)

QUALITÄT



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

(Antwort „sehr gut“ oder „gut“)

PREIS-/LEISTUNGSVERHÄLTNIS

