

IHRE MEINUNG ZÄHLT

**TWAS**

I.E.S.K. • Dr. UWE PÖHLS • 29.07.2024

Datenreport 2023 / 24

**STUDIE:**

# Qualität und Image von Trinkwasser in Deutschland

(Erweiterte Fassung mit den Ergebnissen im Versorgungsgebiet der N-ERGIE AG)

# 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
3.7	Der Wert des Wassers	30
4.0	Die zentralen Ergebnisse im Zeitvergleich	33
5.0	Die zentralen Ergebnisse im Ländervergleich	39
6.0	Ergebnisse im Versorgungsgebiet der N-ERGIE AG	42



# MANAGEMENT SUMMARY

## UNTERSUCHUNGSJAHR 2023/24

Trinkwasser ist ein hohes Gut. Das wissen die Verbraucherinnen und Verbraucher in Deutschland sehr zu schätzen wie die Studie TWIS (Qualität und Image von Trinkwasser in Deutschland) im Untersuchungszeitraum 2023/24 einmal mehr belegt. Die Verbraucherinnen haben eine hohe Meinung von der Qualität und der Versorgungssicherheit. Doch der deutlich spürbare Klimawandel, Wasserknappheit und Dürre genauso wie Starkregenereignisse sowie Überschwemmungen dringen immer stärker ins öffentliche Bewusstsein und bereiten den Deutschen zunehmend Sorgen, ob Trinkwasser immer und überall sowie in der gewohnt hohen Qualität und zu angemessenen Preisen verfügbar ist.

Die Verbraucherinnen und Verbraucher sind zudem mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis ihrer Wasserver- und Abwasserentsorger sehr zufrieden und bewerten auch deren Serviceleistungen im aktuellen Erhebungszeitraum sehr positiv. Allerdings waren die Verbraucherinnen und Verbraucher in den vergangenen 12 Monaten deutlich preissensibler.

Die befragten Kundinnen und Kunden schätzen mit überwältigender Mehrheit den Wert des Wassers. Mit Blick auf die anstehenden Herausforderungen wünschen sie sich eine deutlich höhere Berücksichtigung des Themas „Trinkwasser“ in Politik, Wirtschaft und Gesellschaft.



# DIE ZENTRALEN ERGEBNISSE



1

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

95 % der Befragten nutzen Leitungswasser unmittelbar als Trinkwasser. Fast drei Viertel davon mehrmals täglich oder jeden bzw. fast jeden Tag und 90 % zumindest ab und zu.

2

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

Über 88 % bewerten die Qualität mit „sehr gut“ oder „gut“. 9 von 10 befragten Verbraucher bewerten das Leitungswasser in Deutschland als „sauber und rein“ und wohlschmeckend . Fast 92 % äußern, dass sie Leitungswasser ohne Bedenken trinken.

3

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

wird mit guten Bewertungen versehen. 72,1 %, d.h. fast Dreiviertel der Befragten, vergeben die Noten „sehr gut“ oder „gut“. Und über 85 % der Befragten sind mindestens zufrieden.

4

### **DIE KOSTEN FÜR LEITUNGSWASSER**

werden teilweise sehr deutlich überschätzt. 40 % der Befragten wissen nicht, was sie für Wasser bezahlen, weitere 12% machten keine Angaben. Weniger als die Hälfte (47,9 %) gab an, die Höhe der Rechnung genau oder zumindest annähernd zu kennen. Die Kosten sind nicht für alle transparent: Über ein Drittel der Befragten (35,6%) bemängelt die Aufschlüsselung in der Nebenkostenabrechnung des Vermieters.



5

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

wird von fast der Hälfte der Befragten (47%) als „sehr gut“ oder „gut“ bezeichnet. 84,7 % der befragten Verbraucherinnen und Verbraucher halten dieses Verhältnis für mindestens angemessen.

6

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

wird von knapp einem Drittel der Befragten (32,4 %) als „sehr gut“ oder „gut“ bezeichnet. 71,3 % der befragten Verbraucher halten dieses Verhältnis für mindestens angemessen.

7

### **SORGEN UM DIE ZUKUNFT DER VERSORGUNG MIT TRINKWASSER**

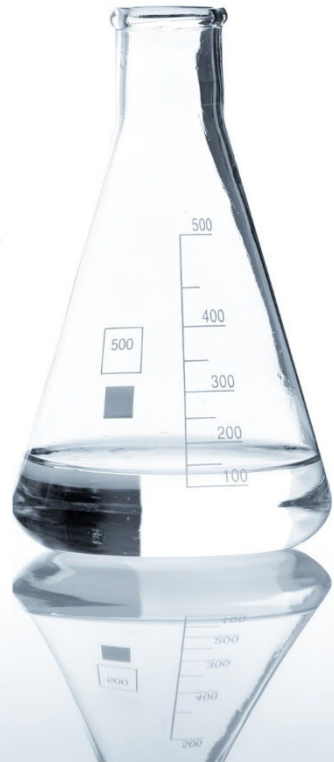
Die Verbraucher wissen um den Wert des Wassers und bewerten die Qualität und Sicherheit der Versorgung mit Trinkwasser sehr positiv. Allerdings befürchtet eine große Mehrheit (68,6%), dass sich das in Zukunft verschlechtern könnte.

8

### **WERT DES WASSERS**

Über 96% der Befragten halten es für wichtig, zu jeder Zeit Trinkwasser in hoher Qualität zur Verfügung zu haben. Fast genauso viele (94,5%) sagen, die Wertschätzung von Wasser sollte in Politik, Wirtschaft und Gesellschaft gestärkt werden

# METHODIK



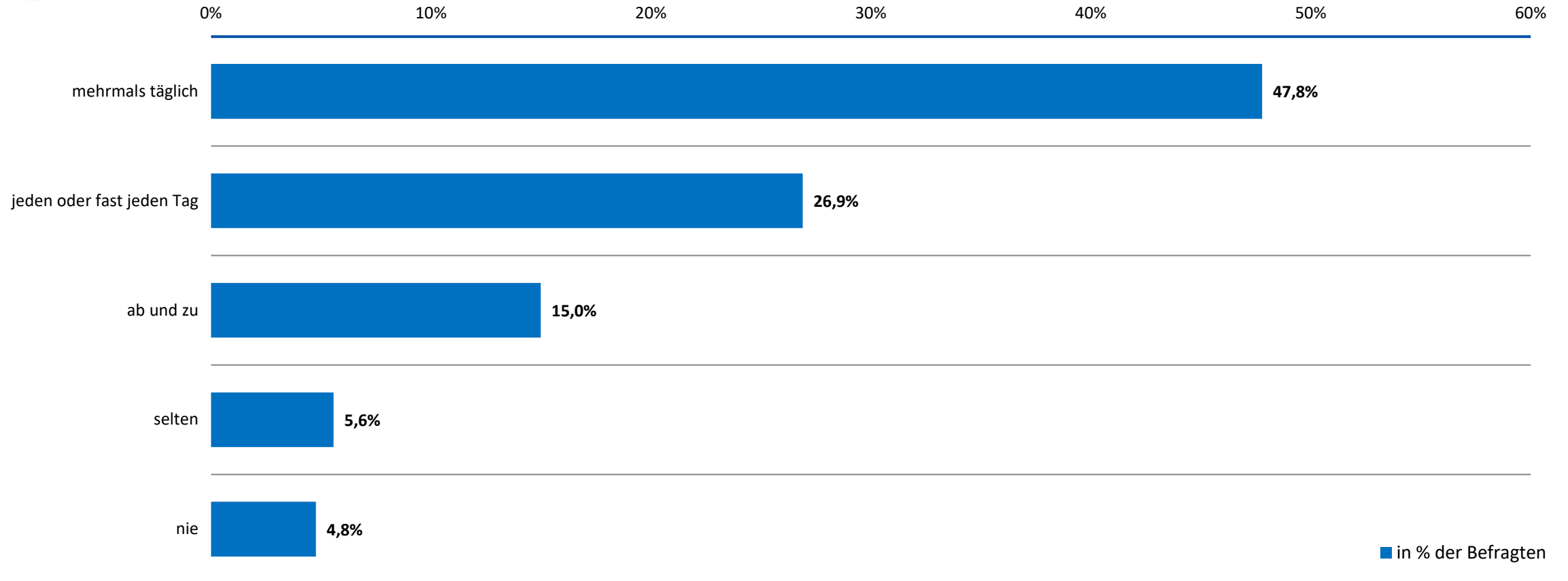
- |                       |                                  |
|-----------------------|----------------------------------|
| ✓ ERHEBUNG:           | Online-Fragebogen                |
| ✓ STICHPROBE 2023/24: | 10.236 (> 800 Befragte je Monat) |
| ✓ ZEITRAUM:           | 01.07.2023 bis 30.06.2024        |
| ✓ AUSWAHL:            | Zufallsauswahl                   |
| ✓ ZEITREIHE:          | seit 15.03.2007                  |



# NUTZUNG VON TRINKWASSER



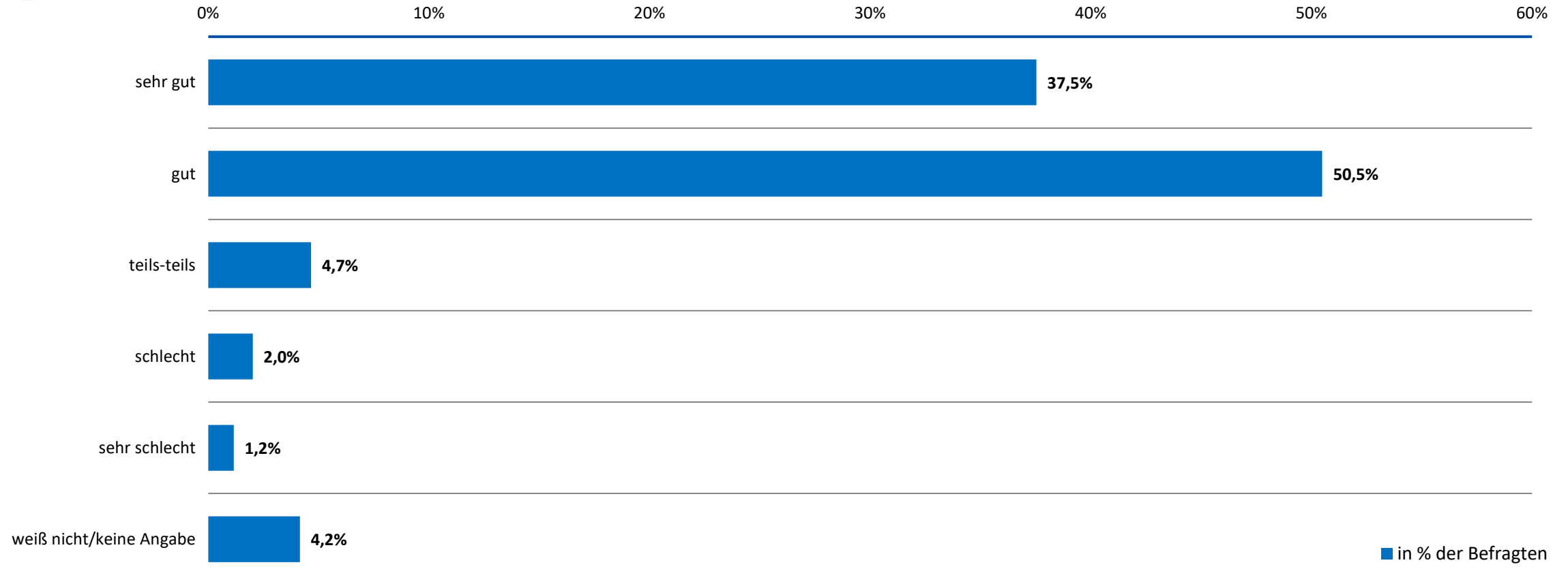
## Wie oft trinken Sie Leitungswasser?



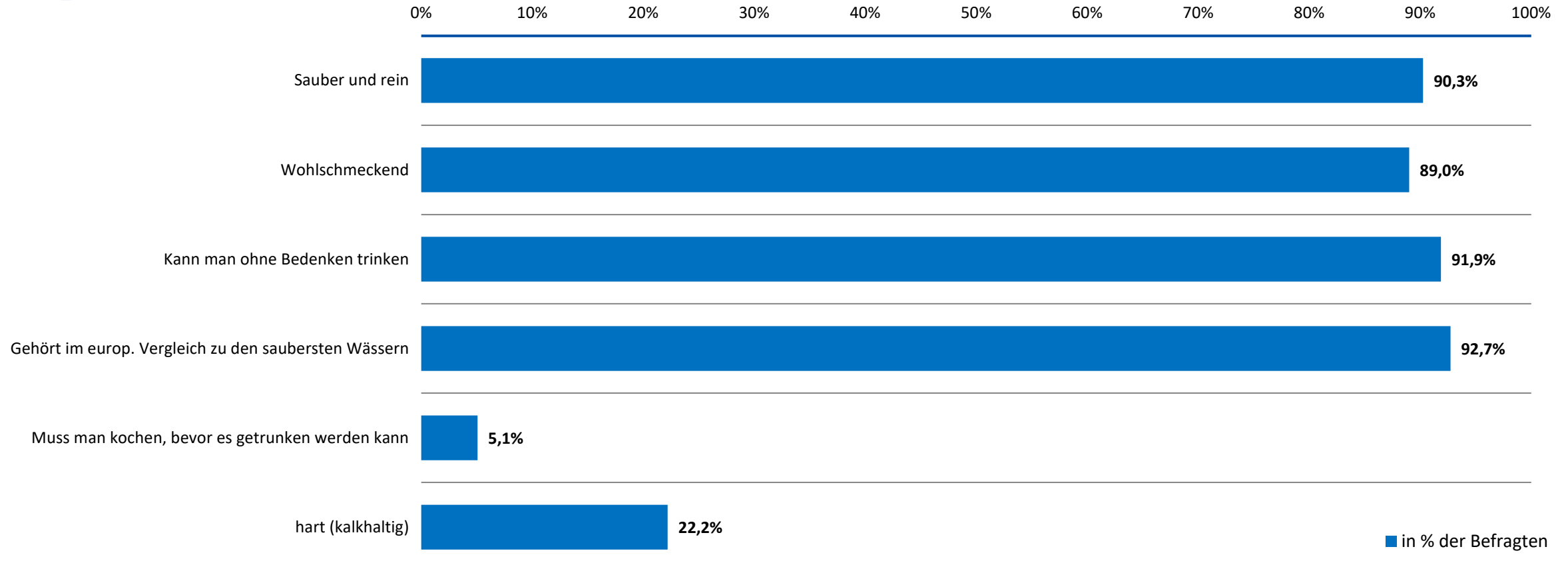


# QUALITÄTS- WAHRNEHMUNG

## Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität Ihres Leitungswassers?



Wie sehr treffen Ihrer Meinung nach die folgenden Aussagen auf Ihr Leitungswasser zu?  
(Nur Antworten „trifft voll und ganz zu“ und „trifft eher zu“)

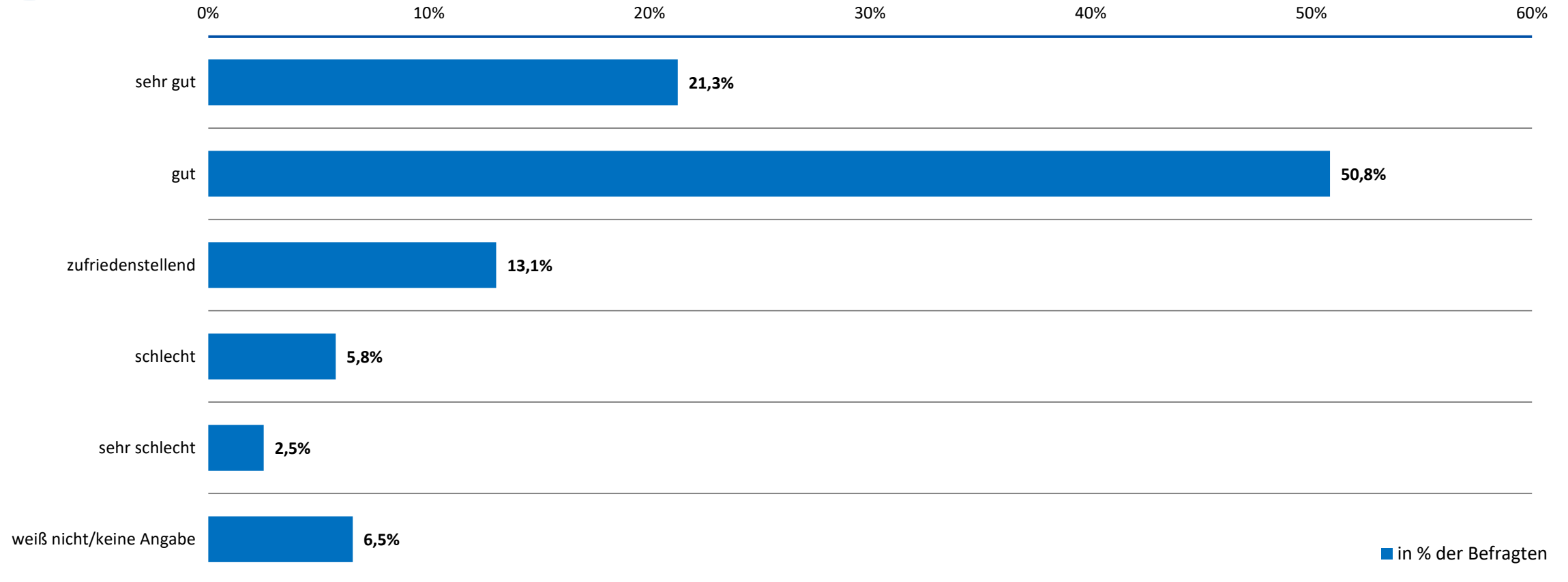




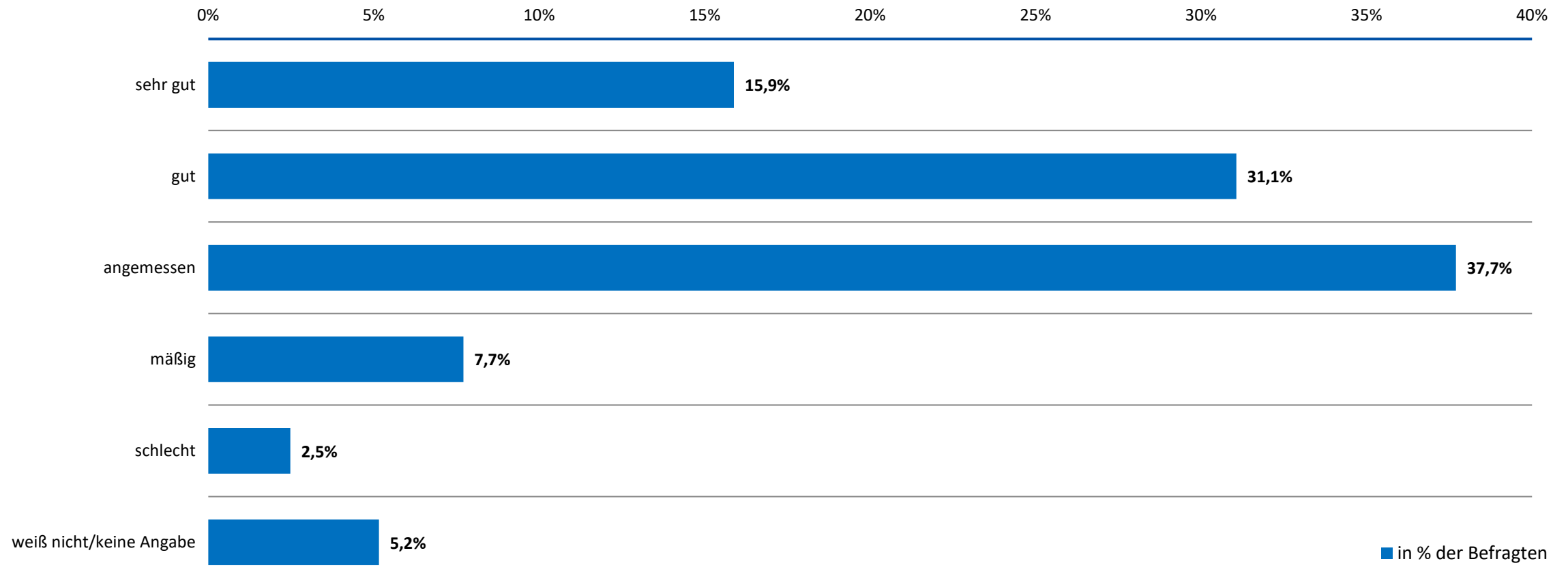


# KUNDEN- ZUFRIEDENHEIT

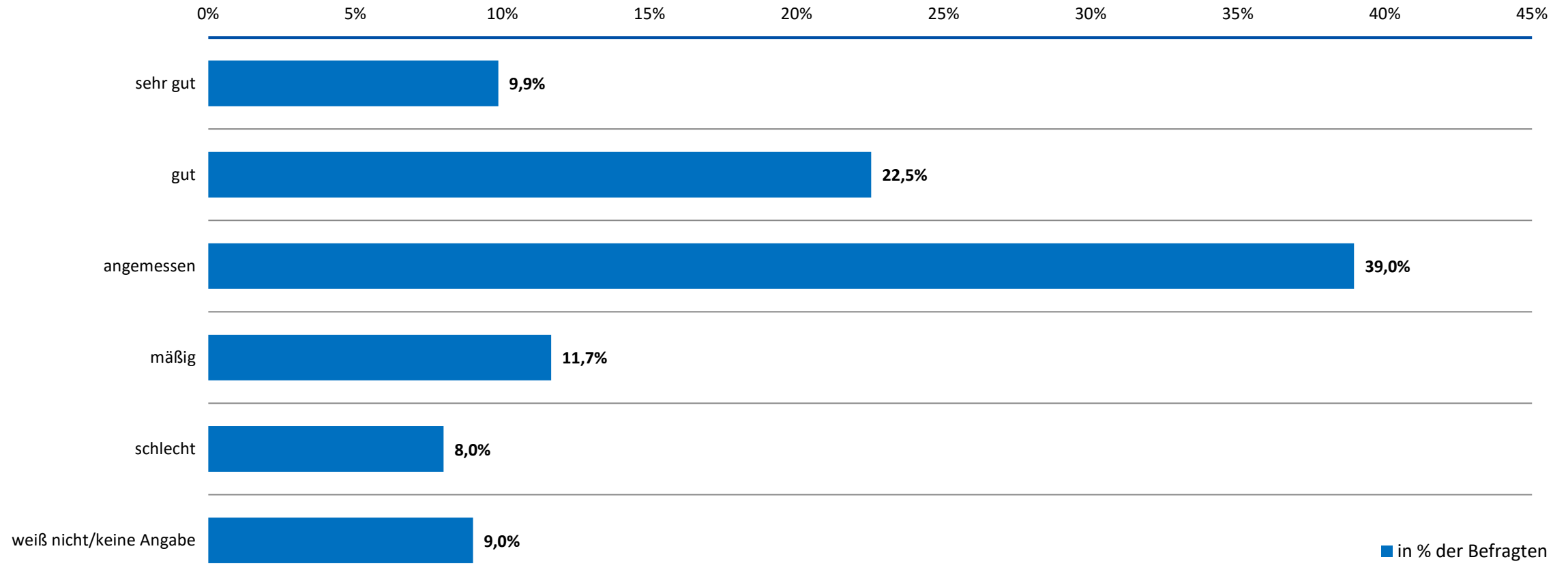
## Wie beurteilen Sie insgesamt den Service (Erreichbarkeit, Informationen, Störfall-, Beschwerdemanagement etc.) Ihres Wasserversorgers?



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

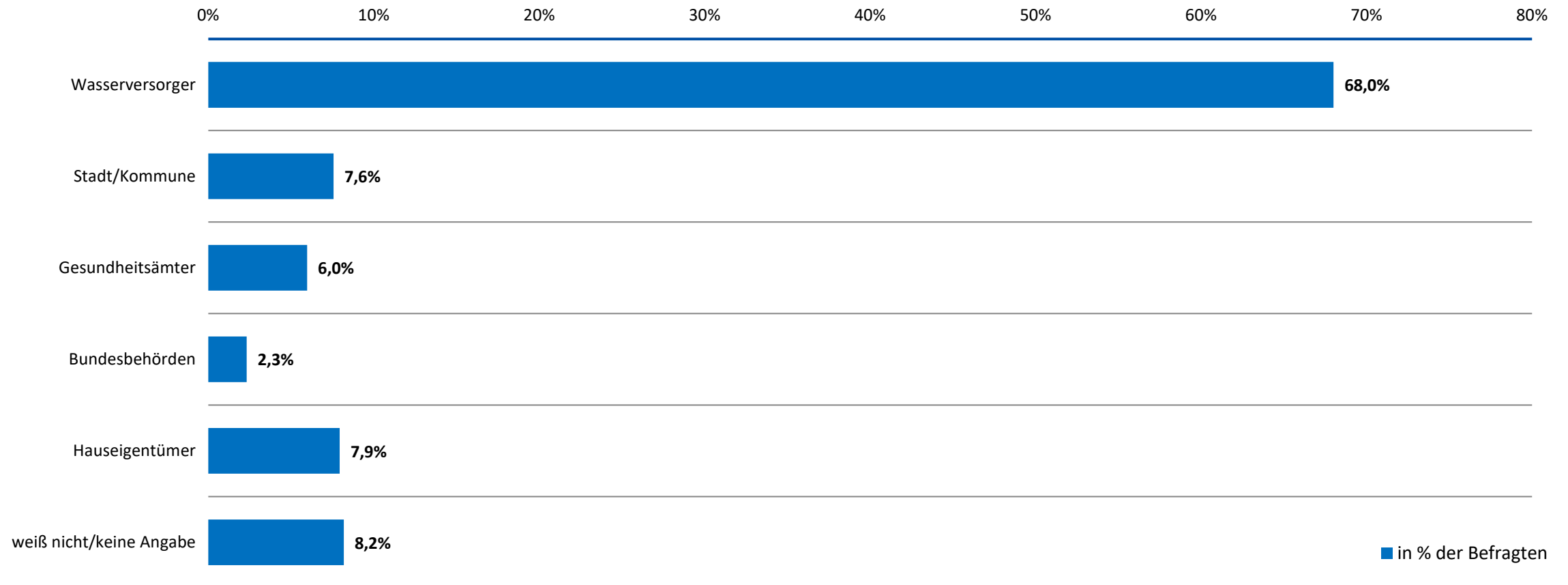


## Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis Ihres Abwasserentsorgers?





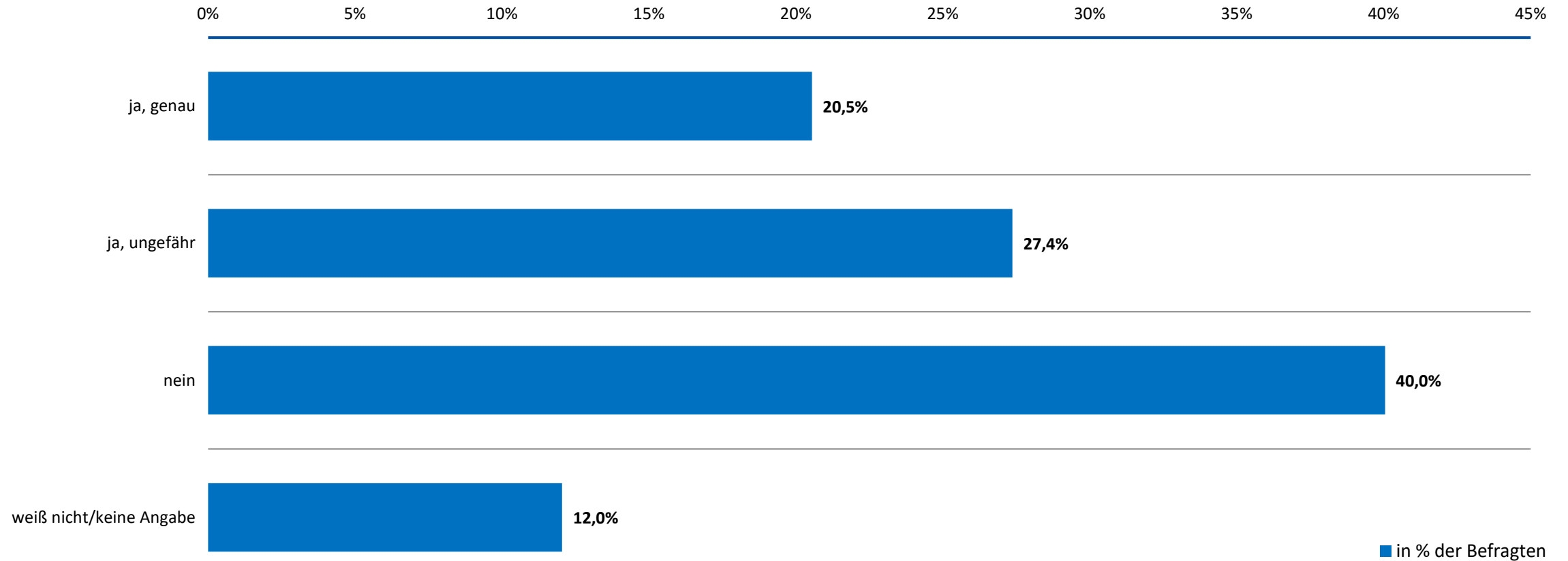
## Wer ist für die Überwachung der Trinkwasserqualität verantwortlich?



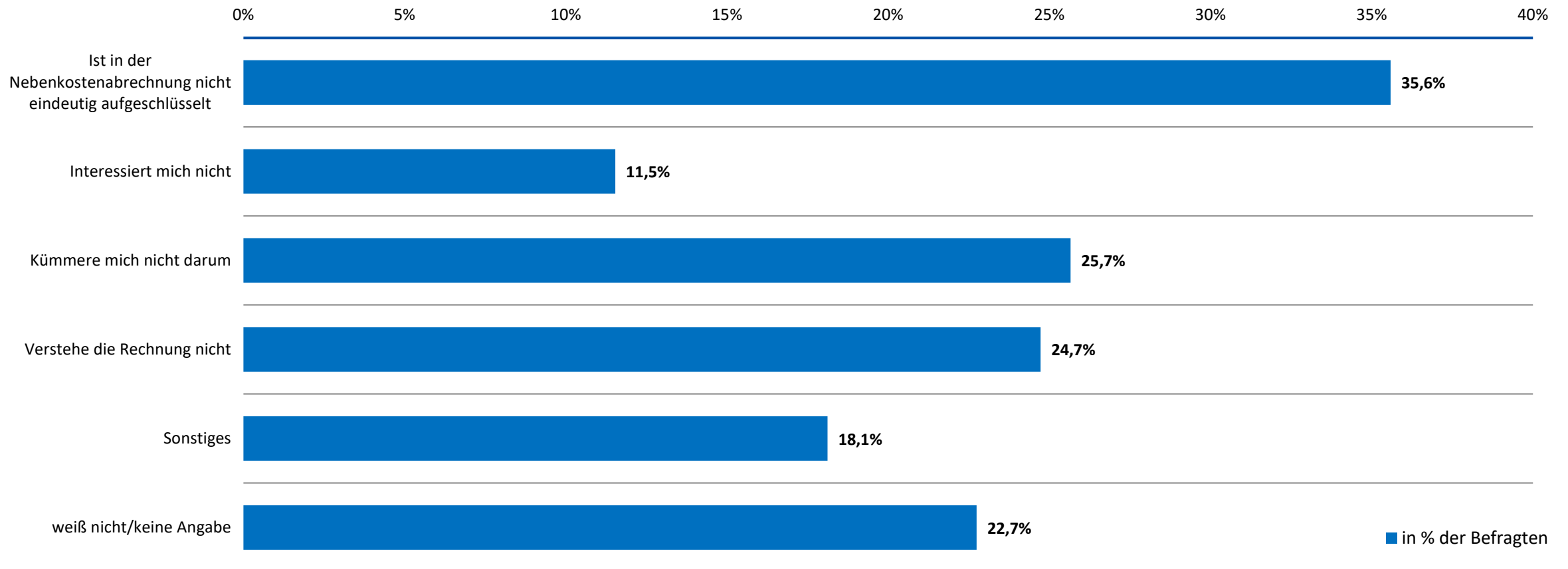


# PREISWAHRNEHMUNG

## Kennen Sie die Höhe Ihrer Wasserrechnung?

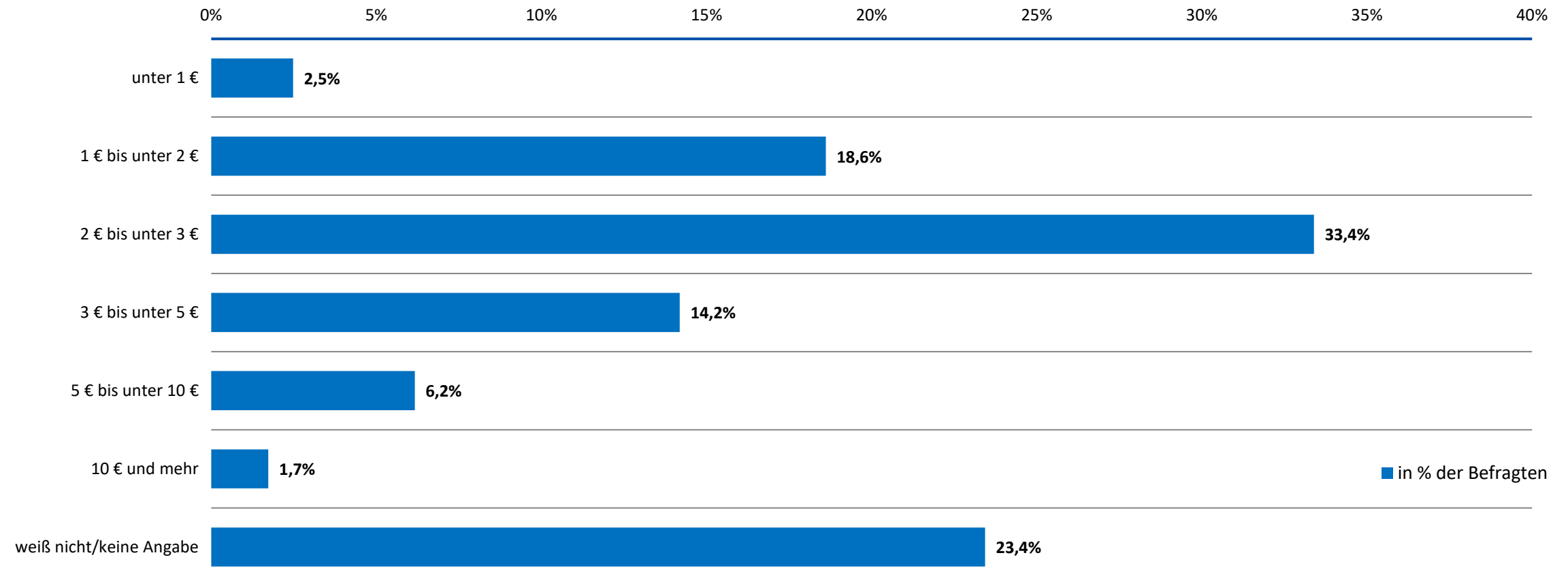


Falls Sie die Höhe Ihrer Wasserrechnung nicht kennen: Können Sie kurz begründen, warum Sie keine Angaben machen können? (Mehrfachantwort möglich)

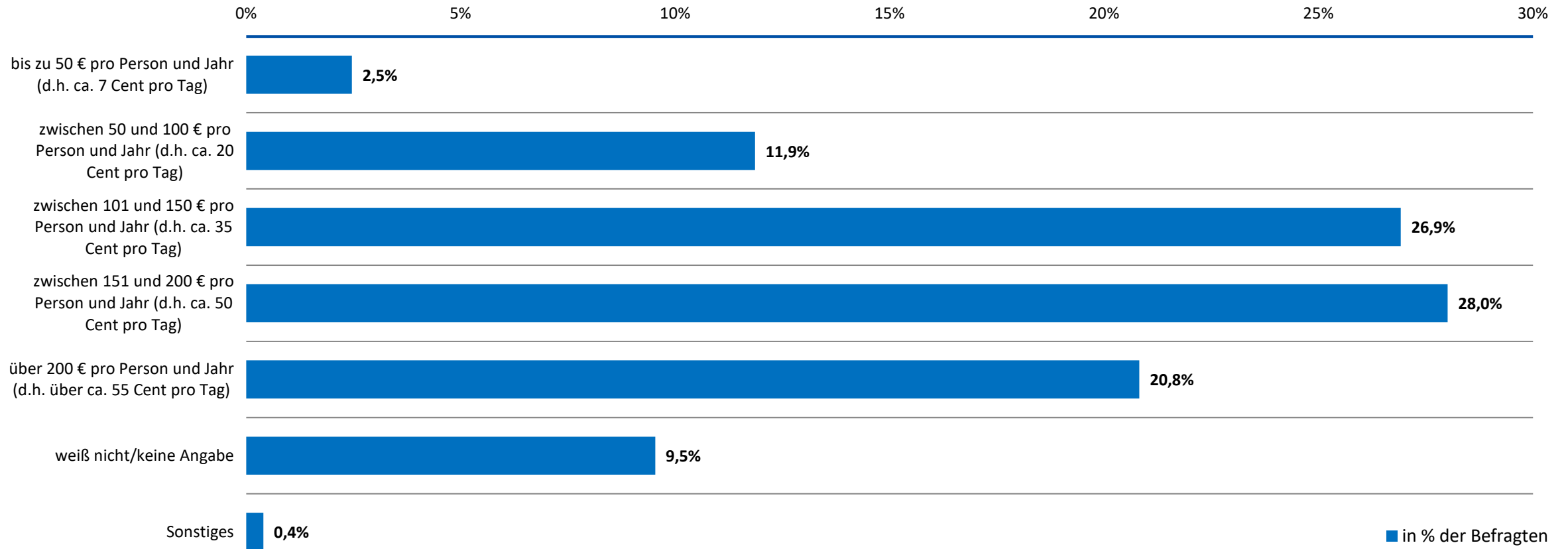




Bitte schätzen Sie den Preis für 1000 Liter Leitungswasser (einen Kubikmeter) an Ihrem Wohnort.



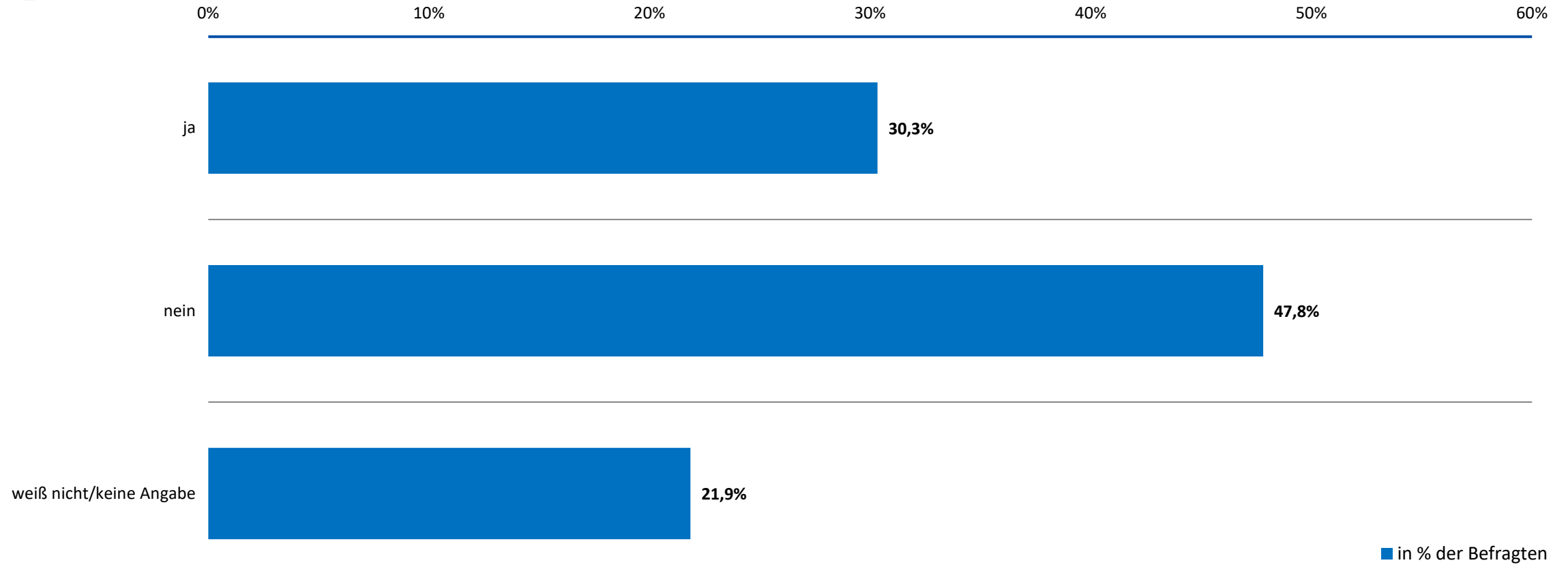
## Was ist Ihnen qualitativ einwandfreies Trinkwasser wert?





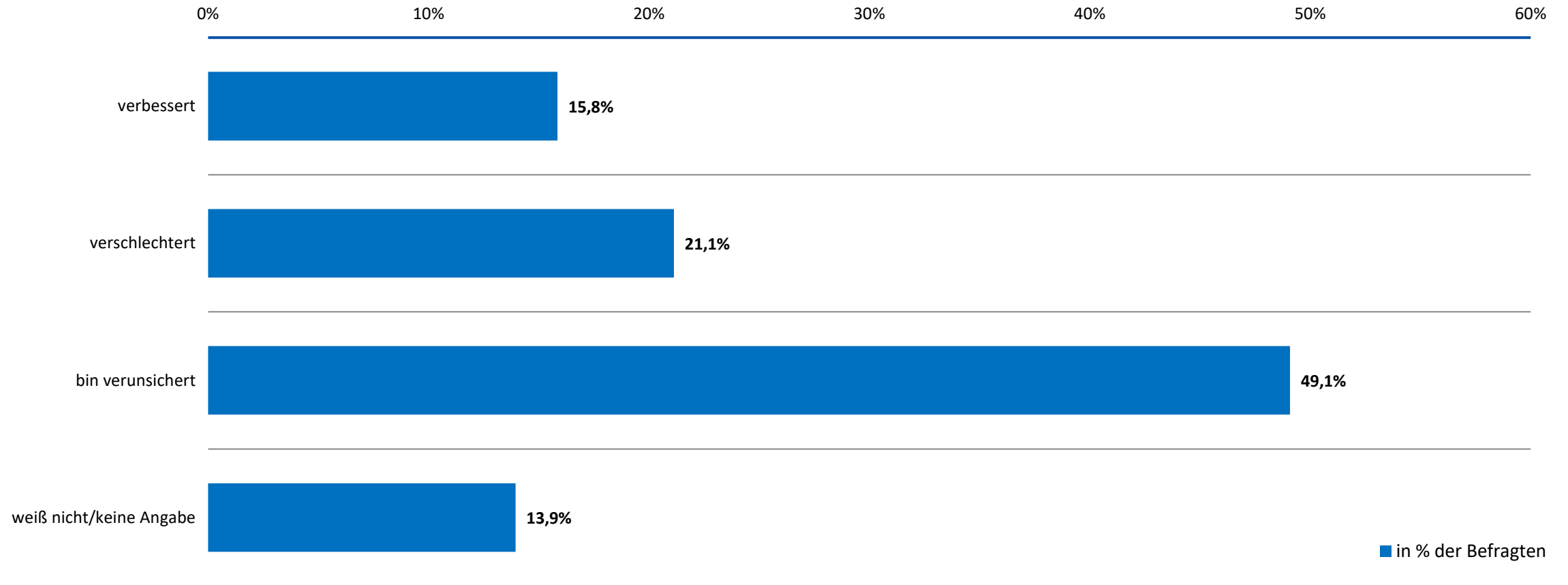
# TRINKWASSER UND MASSEN MEDIEN

# 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

Klimawandel

2

Versorgungssicherheit

3

Versorgungsqualität

## Gründe für eine Verbesserung der Beurteilung von Trinkwasser

1

Versorgungssicherheit

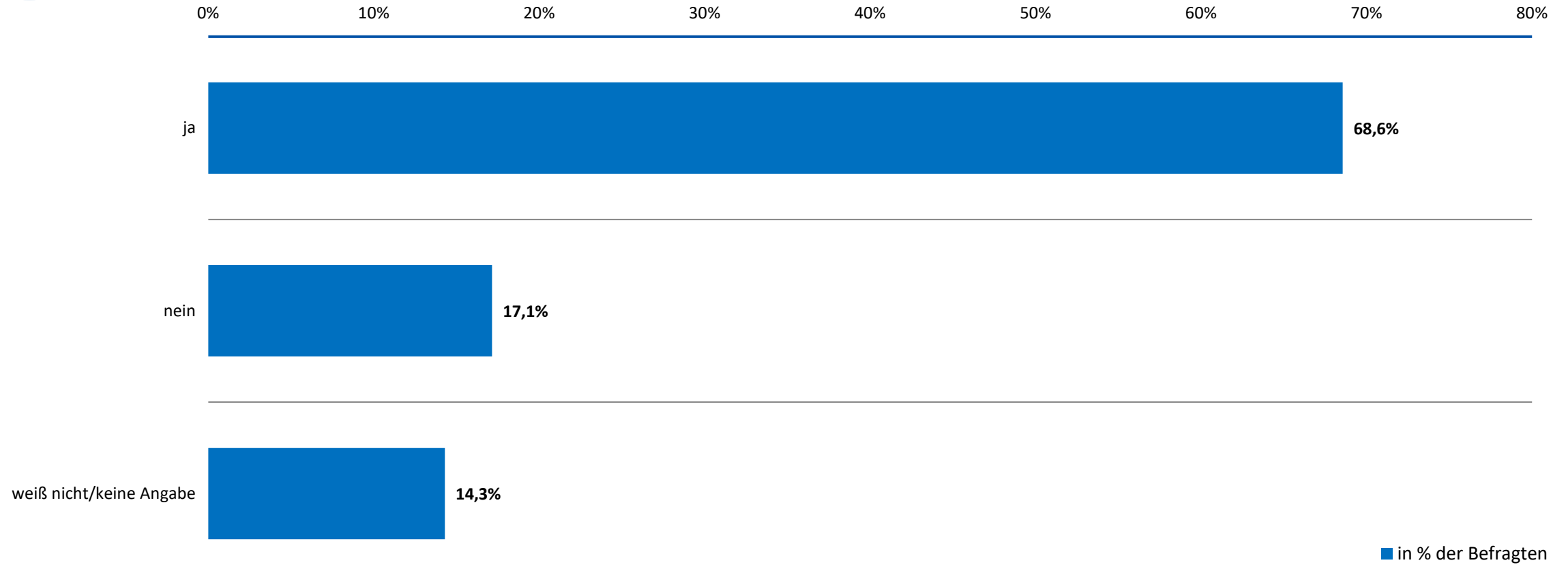
2

Medienberichte über Tests und Vergleiche

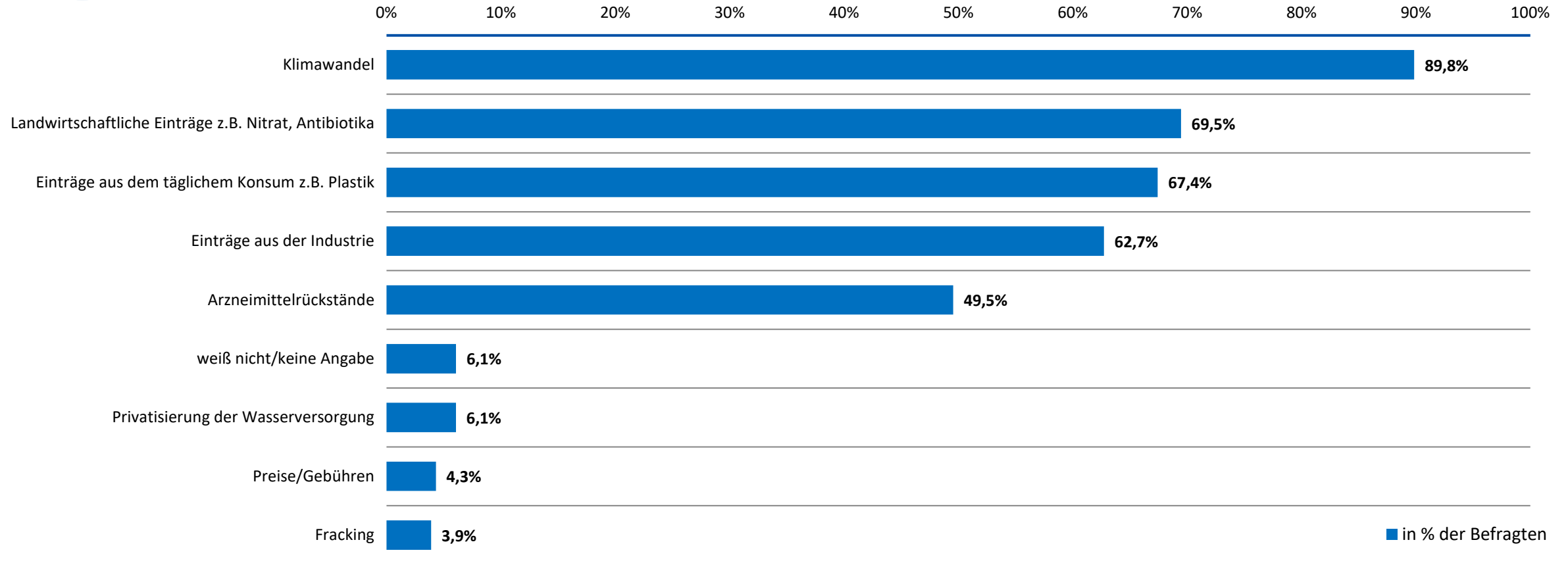


# VERTRAUEN IN DIE ZUKÜNFTIGE TRINKWASSERQUALITÄT

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



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

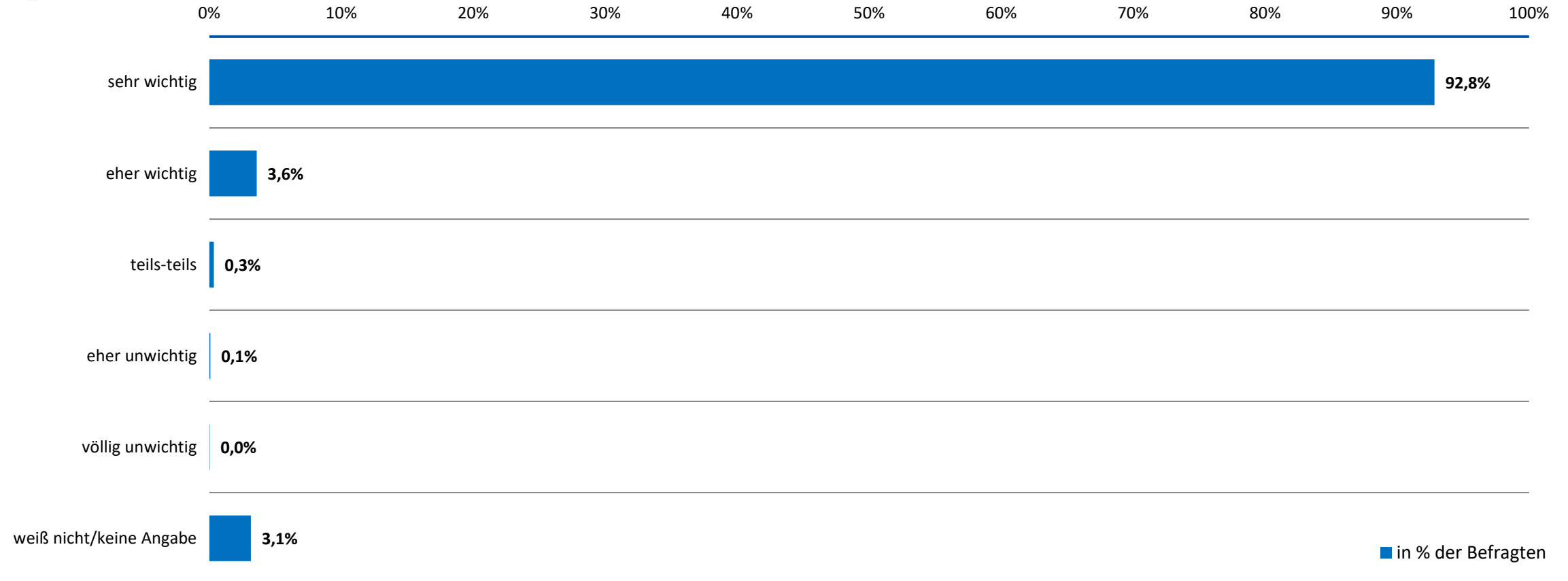




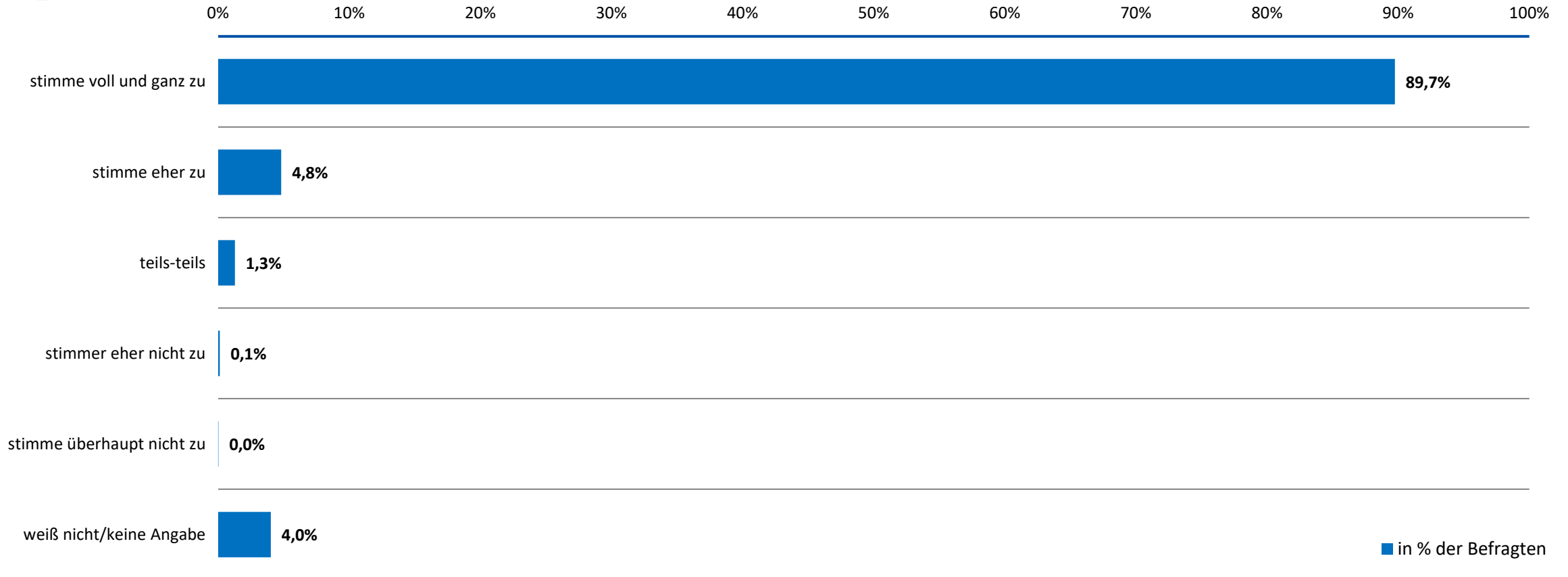
# Wert des Wassers



## Für wie wichtig halten Sie es, zu jeder Zeit Trinkwasser in hoher Qualität zur Verfügung zu haben?



## Inwieweit stimmen Sie folgender Aussagen zu? Die Wertschätzung von Wasser sollte in Politik, Wirtschaft und Gesellschaft gestärkt werden



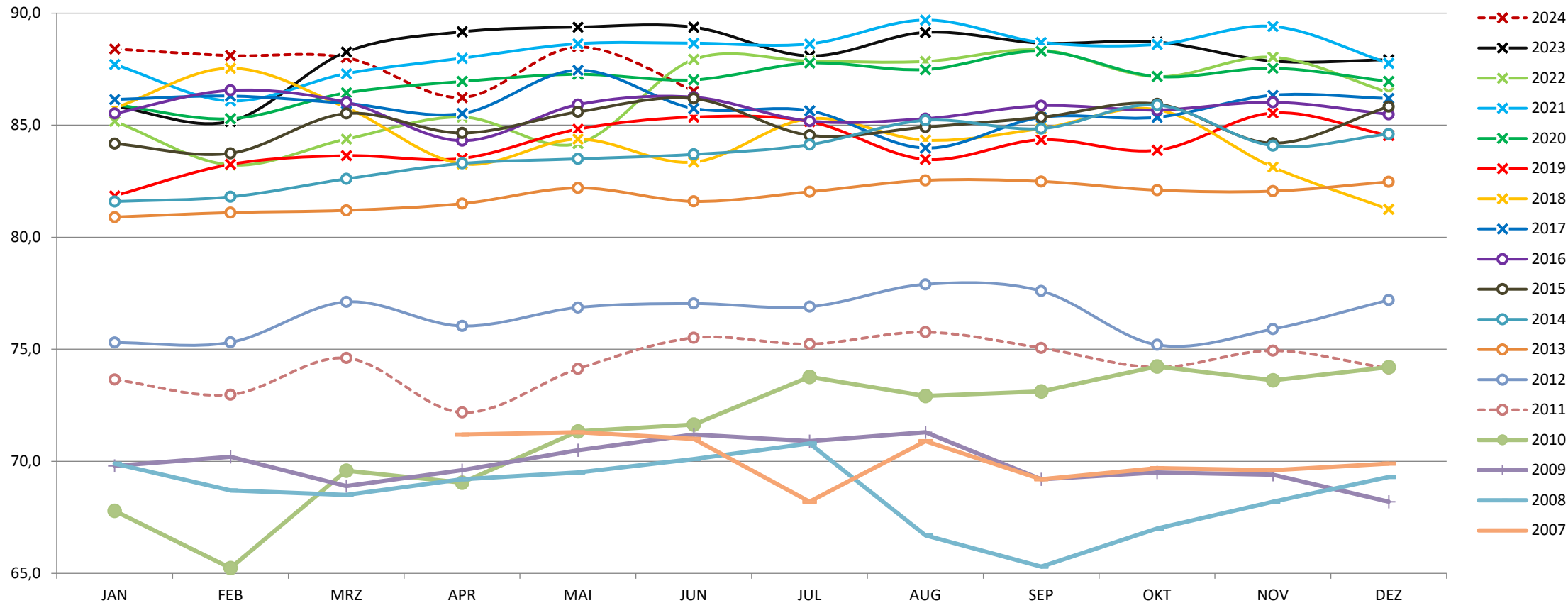


# DIE ZENTRALEN ERGEBNISSE IM ZEITVERGLEICH

2007 - 2024

# Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität Ihres Leitungswassers?

(Antwort „sehr gut“ oder „gut“ in % aller Befragten)

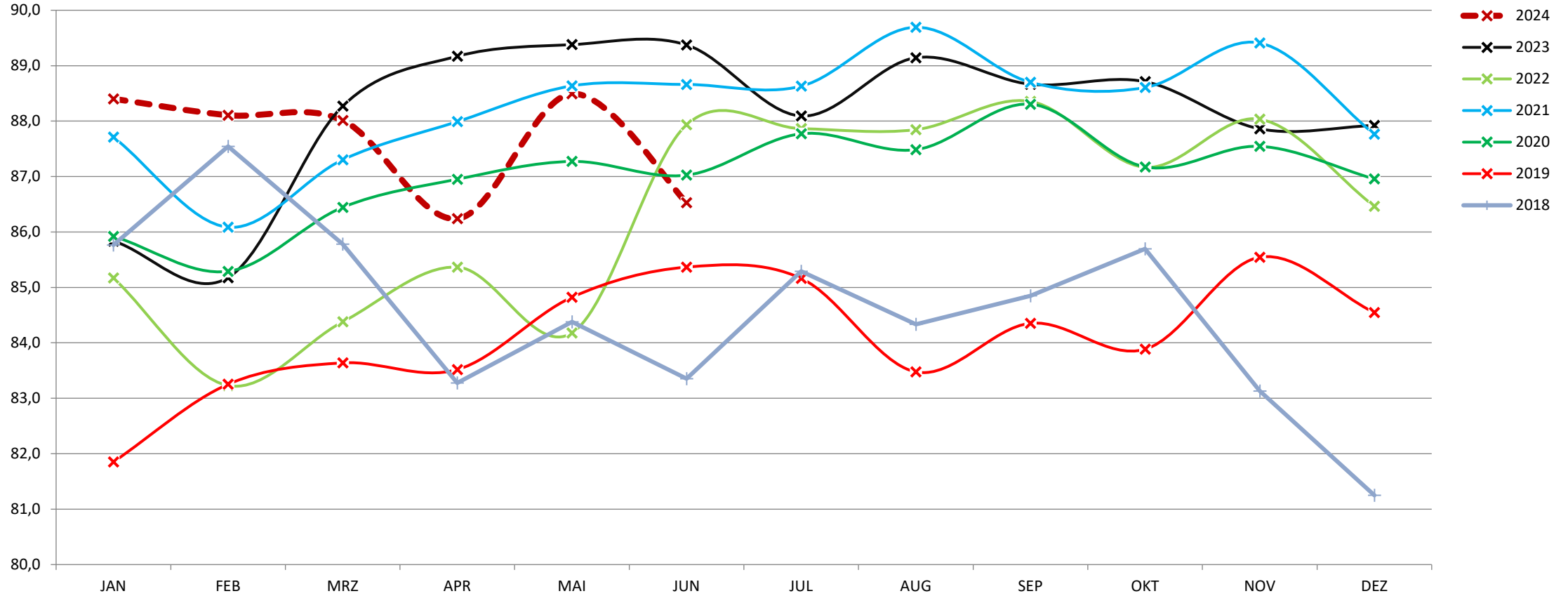


QUALITÄT

2018 - 2023

# Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität Ihres Leitungswassers?

(Antwort „sehr gut“ oder „gut“ in % aller Befragten)



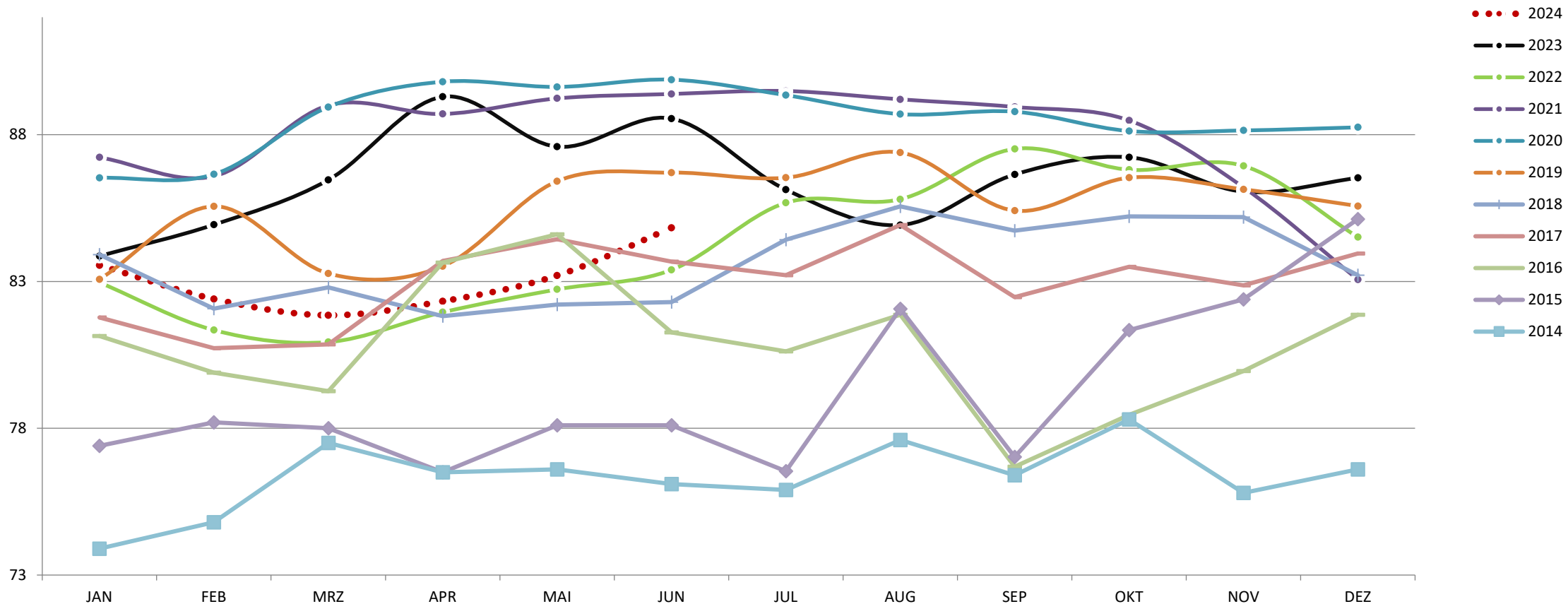
QUALITÄT

2014 – 2024

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

(Antwort „sehr gut“, „gut“ oder „angemessen“ in % aller Befragten)

PREIS-/LEISTUNGSVERHÄLTNIS



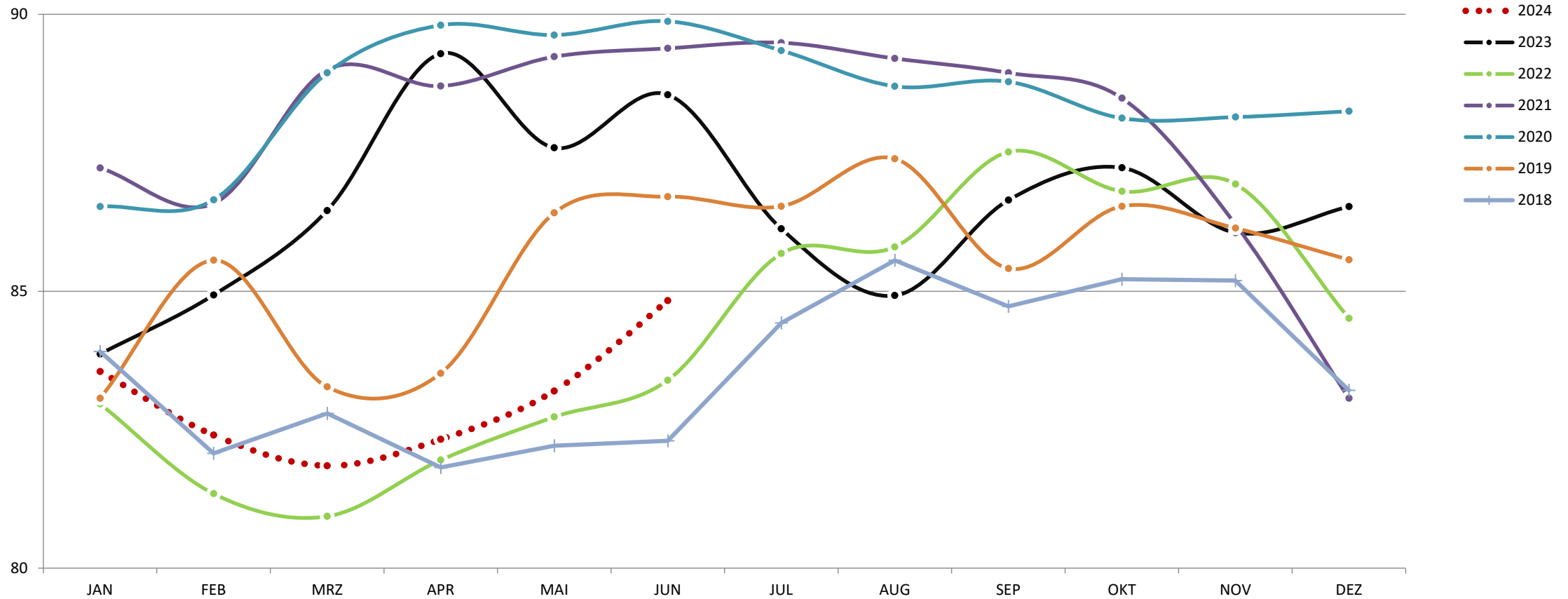


2018 – 2024

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

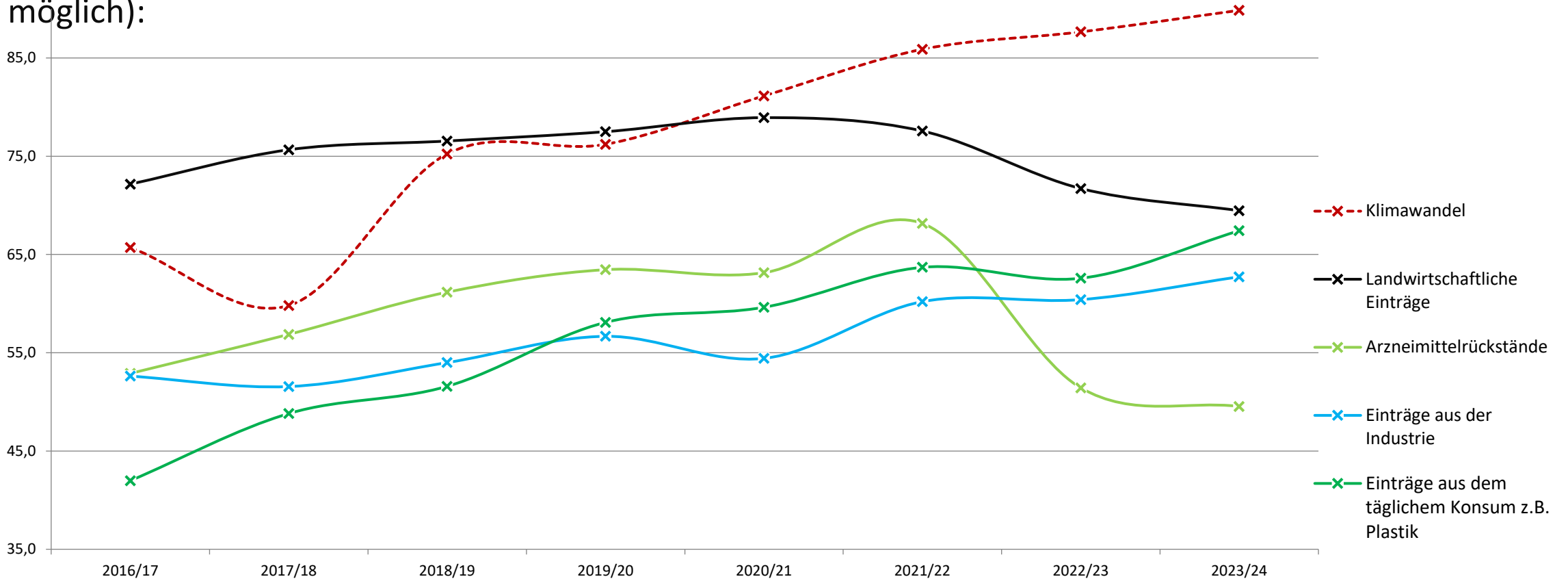
(Antwort „sehr gut“, „gut“ oder „angemessen“ in % aller Befragten)

PREIS-/LEISTUNGSVERHÄLTNISS



2016 – 2023

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



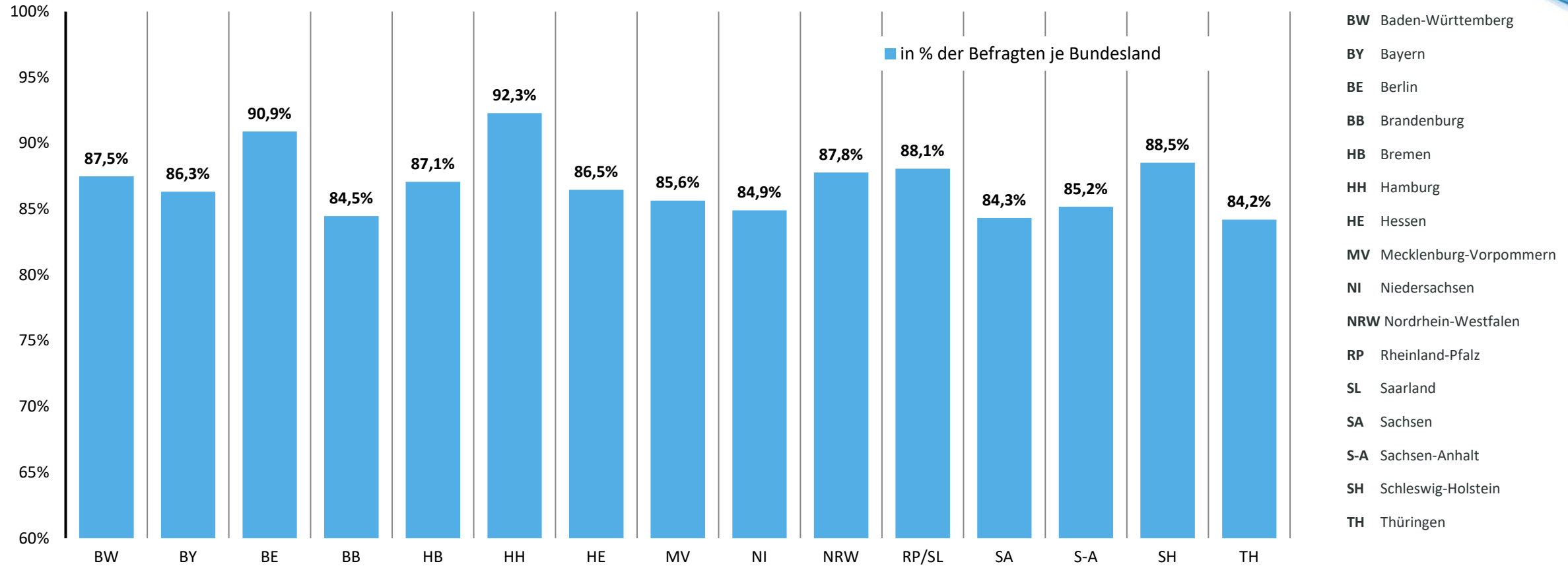
QUALITÄT



# DIE ZENTRALEN ERGEBNISSE IM LÄNDERVERGLEICH

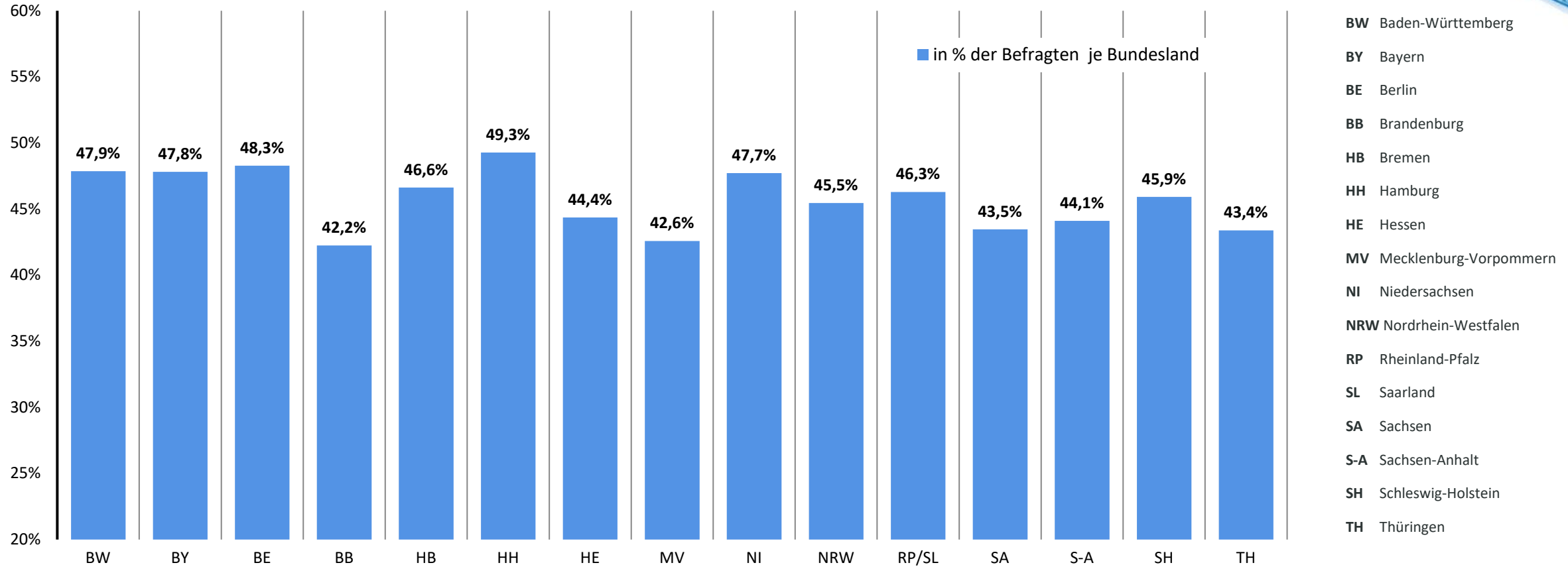
# Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität Ihres Leitungswassers?

(Antwort „sehr gut“ oder „gut“ in % aller Befragten)



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

(Antwort „sehr gut“ oder „gut“ in % aller Befragten)



PREIS-/LEISTUNGSVERHÄLTNIS

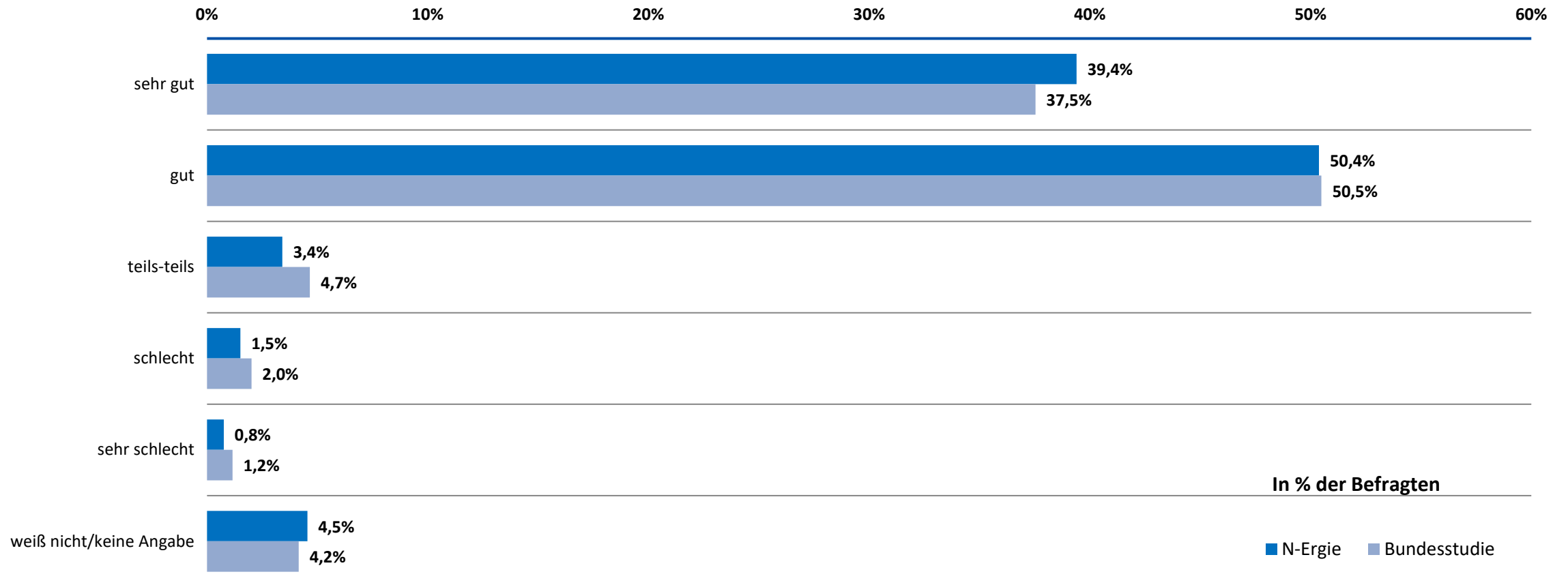


Ergebnisse im Versorgungsgebiet der  
der N-ERGIE AG  
(Datenerhebung 1.7.2023-30.6.2024, N=257 Befragte)

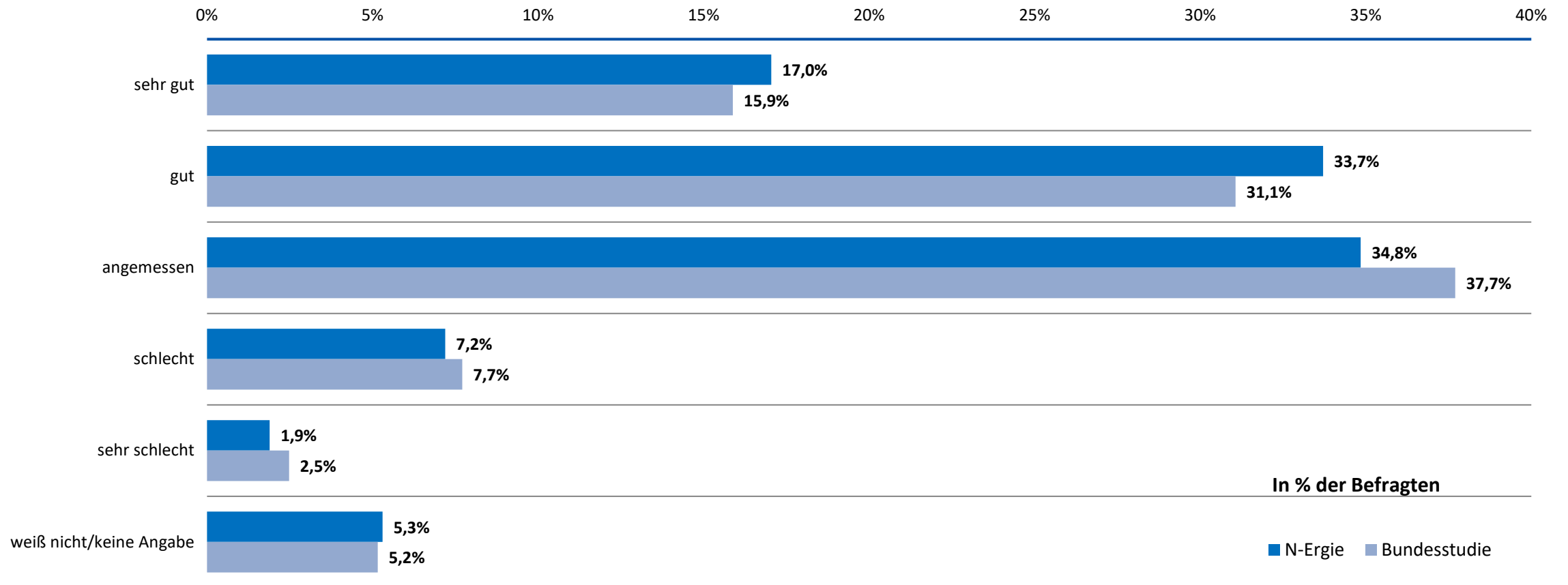




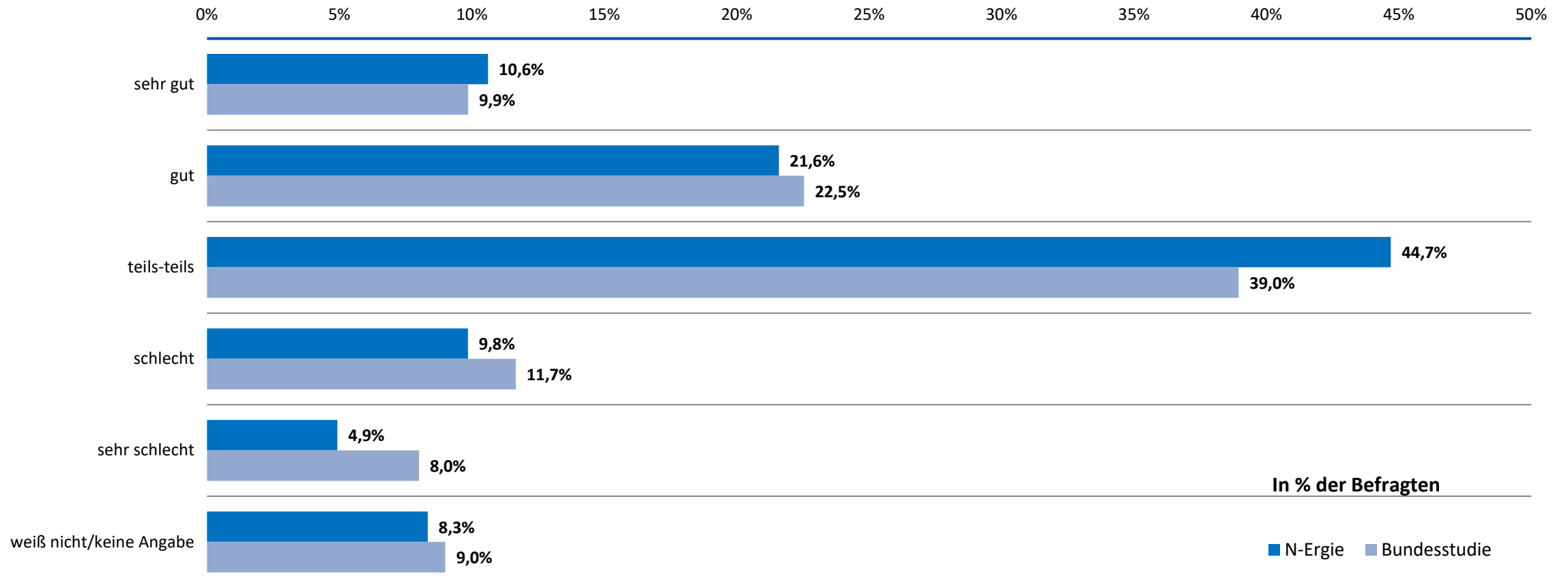
# Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität ihres Leitungswassers?



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



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



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

