



I.E.S.K. • Dr. UWE PÖHLS • 14.09.2025

STUDIE:

Qualität und Image von Trinkwasser in Deutschland

**(Erweiterte Fassung mit den Ergebnissen im Versorgungsgebiet Berliner
Wasserbetriebe)**

Datenreport 2024/25

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	Kundenzufriedenheit im Vergleich	42
7.0	Ergebnisse im Versorgungsgebiet der Berliner Wasserbetriebe	46



MANAGEMENT SUMMARY

UNTERSUCHUNGSJAHR 2024/25

Die Trinkwasserversorgung in Deutschland genießt weiterhin ein sehr hohes Vertrauen – das bestätigt auch im Untersuchungszeitraum 2024/25 die Studie TWIS – Qualität und Image von Trinkwasser in Deutschland.

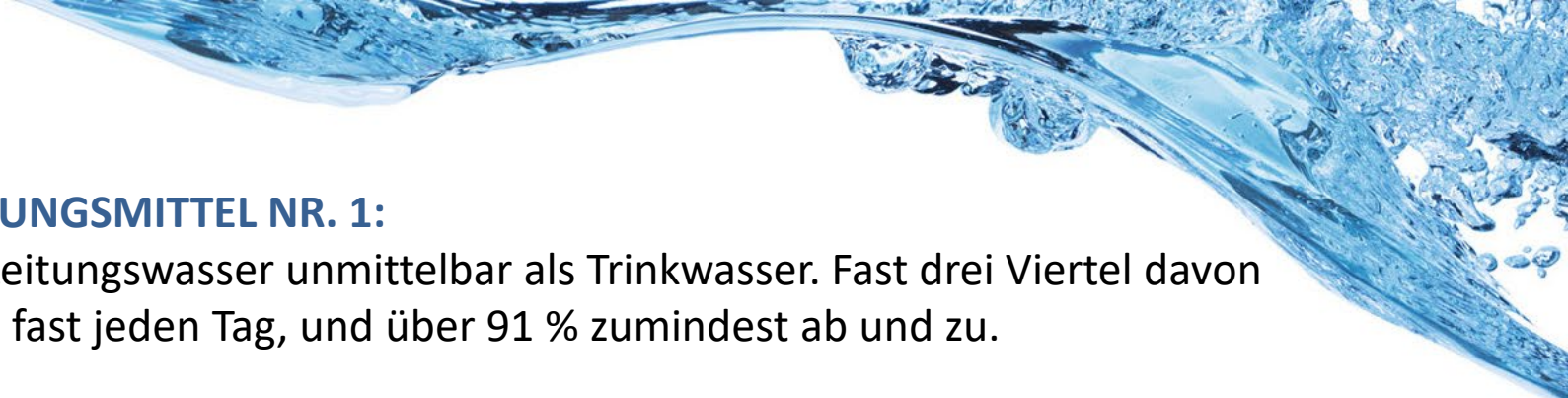
Für die Kundinnen und Kunden ist die hohe Qualität und Versorgungssicherheit ein zentraler Bestandteil ihrer Lebensqualität – und sie wissen dies eindeutig zu schätzen.

Doch die Sorgen nehmen zu: Themen wie die Folgen des Klimawandels – etwa Wasserknappheit in Hitze- und Trockenperioden oder hygienische Risiken nach Starkregen und Überschwemmungen – rücken zunehmend in das öffentliche Bewusstsein und die persönliche Wahrnehmung. Viele Befragte sehen die Trinkwasserversorgung in Zukunft stärker gefährdet als je zuvor. Mit der politischen, wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Beachtung des

Themas „Trinkwasser“ zeigen sie sich daher unzufrieden – und fordern eine deutlich höhere Priorisierung in allen Bereichen. Die Bewertung der Trinkwasserqualität, die Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis bei Wasser und Abwasser sowie die Serviceleistungen der Versorger fallen auch 2024/25 überwiegend positiv aus – wenngleich mit einem leichten Rückgang gegenüber dem Vorjahr. Auffällig sind dabei deutliche regionale Unterschiede: In einigen Regionen zeigen sich erkennbare Zusammenhänge mit Starkregenereignissen oder Überschwemmungen im Sommer 2024 und Frühjahr 2025 – insbesondere dort, wo es zu Abkochempfehlungen oder vorübergehenden Qualitätsbeeinträchtigungen kam. Langfristige Auswirkungen auf das Vertrauen in die Qualität oder die Servicebewertung des Versorgers konnten jedoch selbst in den betroffenen Regionen kaum festgestellt werden.



DIE ZENTRALEN ERGEBNISSE

**1**

LEITUNGSWASSER IST DAS NAHRUNGSMITTEL NR. 1:

Über 95 % der Befragten nutzen Leitungswasser unmittelbar als Trinkwasser. Fast drei Viertel davon mehrmals täglich oder jeden bzw. fast jeden Tag, und über 91 % zumindest ab und zu.

2

DAS VERTRAUEN IN DAS LEITUNGSWASSER IST SEHR HOCH.

Über 87 % bewerten die Qualität mit „sehr gut“ oder „gut“. Neun von zehn befragten Verbrauchern stufen das Leitungswasser in Deutschland als „sauber und rein“ sowie wohlschmeckend ein.

3

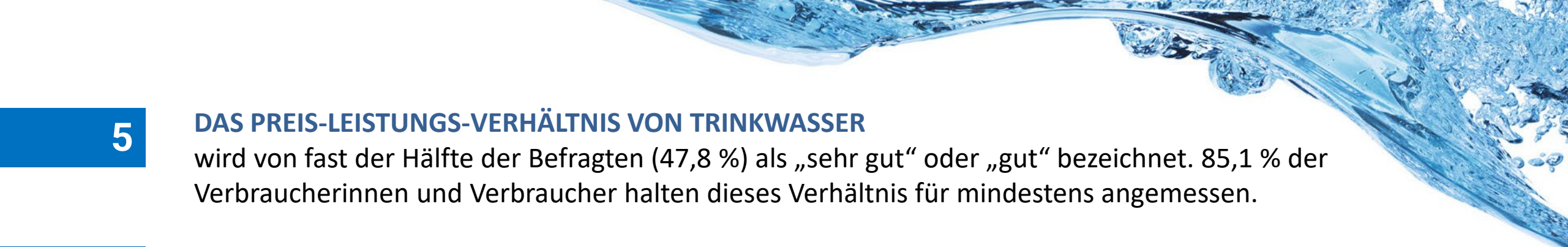
DER SERVICE UND DIE SERVICEQUALITÄT DER WASSERVERSORGER

werden überwiegend gut bewertet: 71,2 % vergeben die Noten „sehr gut“ oder „gut“. Über 83 % der Befragten sind mindestens zufrieden. Im Vergleich zu den Vorjahren ist dies ein leichter Rückgang. Die Zahl der eher unzufriedenen Kunden unter den Befragten nimmt leicht zu (insgesamt 9,7 %). Im Vergleich zu allen anderen Branchen und Dienstleistungen zeichnen sich die Wasserversorger in Deutschland mit absoluten Spitzenwerten im Hinblick auf Qualität, exzellente Kundenwahrnehmung und weit überdurchschnittliche Leistungen aus.

4

DIE KOSTEN FÜR LEITUNGSWASSER

werden teilweise deutlich überschätzt. 42 % der Befragten wissen nicht, was sie für Wasser bezahlen, weitere 13 % machten keine Angaben. Nur knapp über 43 % gaben an, die Höhe der Rechnung genau oder zumindest annähernd zu kennen.



5

DAS PREIS-LEISTUNGS-VERHÄLTNIS VON TRINKWASSER

wird von fast der Hälfte der Befragten (47,8 %) als „sehr gut“ oder „gut“ bezeichnet. 85,1 % der Verbraucherinnen und Verbraucher halten dieses Verhältnis für mindestens angemessen.

6

DAS PREIS-LEISTUNGS-VERHÄLTNIS DER ABWASSERENTSORGUNG

wird von knapp einem Drittel der Befragten (32,9 %) als „sehr gut“ oder „gut“ bezeichnet. 71,2 % der Verbraucher halten dieses Verhältnis für mindestens angemessen.

7

SORGEN UM DIE ZUKUNFT DER VERSORGUNG MIT TRINKWASSER

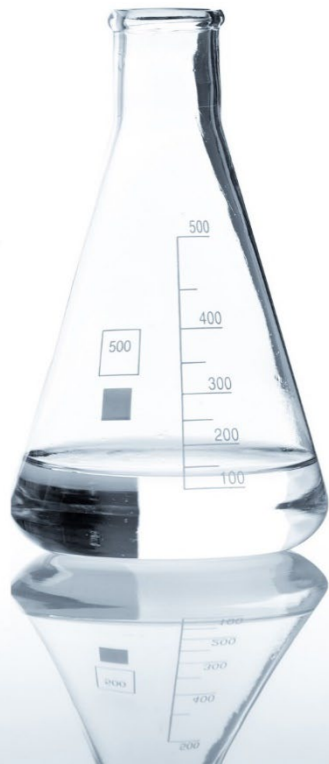
Die Verbraucher wissen um den Wert des Wassers und bewerten die Qualität und Sicherheit der Versorgung mit Trinkwasser sehr positiv. Allerdings befürchtet eine große Mehrheit (70,3 %), dass sich dies in Zukunft verschlechtern könnte.

8

WERT DES WASSERS

97 % der Befragten halten es für wichtig, jederzeit Trinkwasser in hoher Qualität zur Verfügung zu haben. Fast genauso viele (94,0 %) sind der Meinung, dass die Wertschätzung von Wasser in Politik, Wirtschaft und Gesellschaft gestärkt werden sollte.

METHODIK

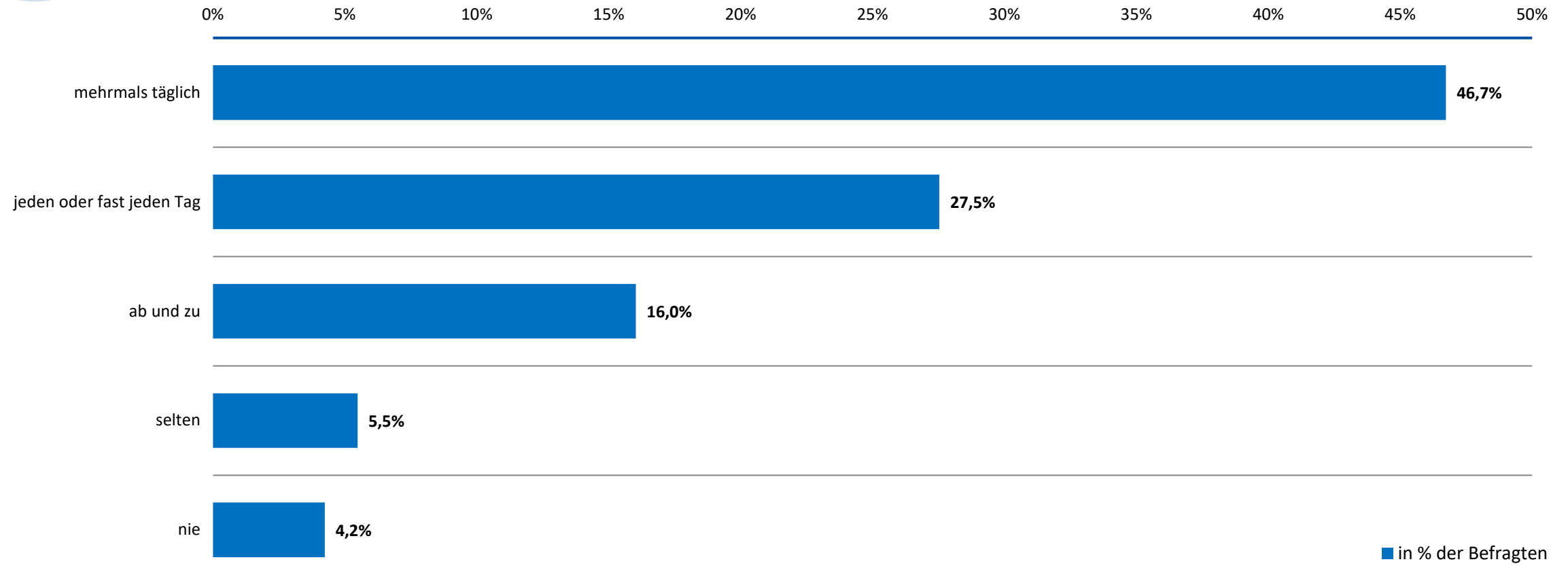


✓ ERHEBUNG:	Online-Fragebogen
✓ STICHPROBE 2024/25:	9.895 (> 800 Befragte je Monat)
✓ ZEITRAUM:	01.07.2024 bis 30.06.2025
✓ AUSWAHL:	Zufallsauswahl
✓ ZEITREIHE:	seit 15.03.2007



NUTZUNG VON TRINKWASSER

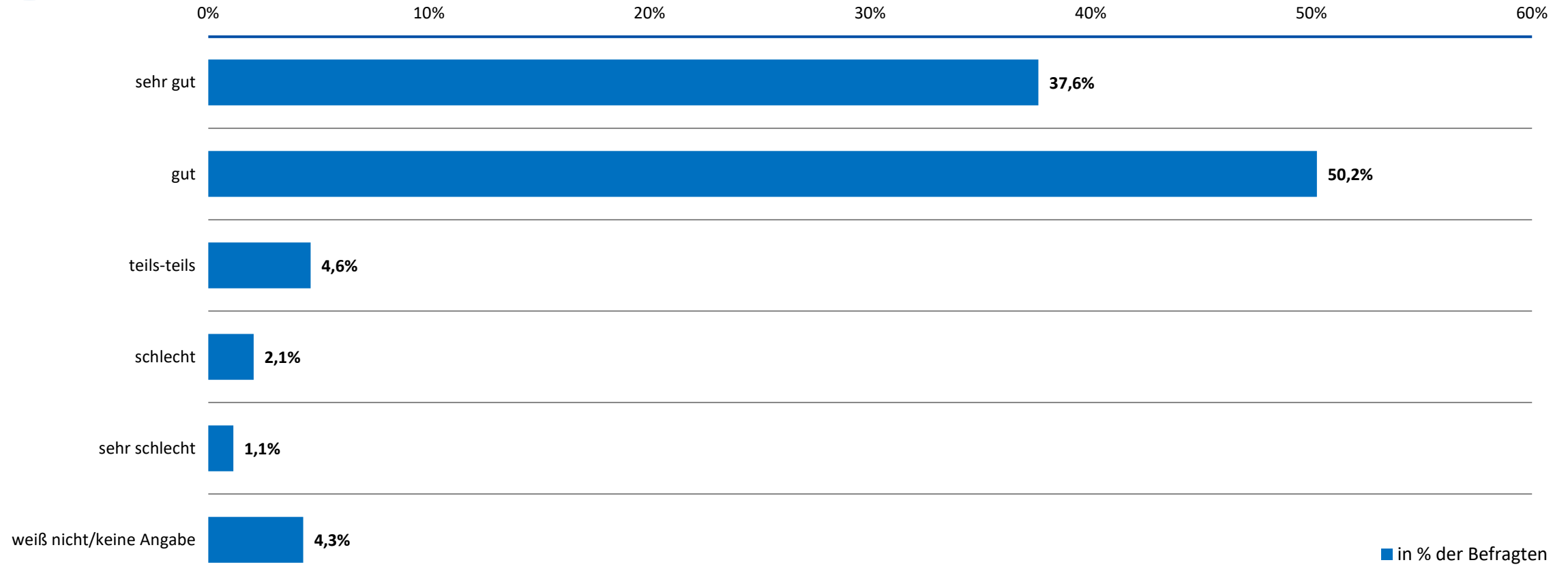
Wie oft trinken Sie Leitungswasser?



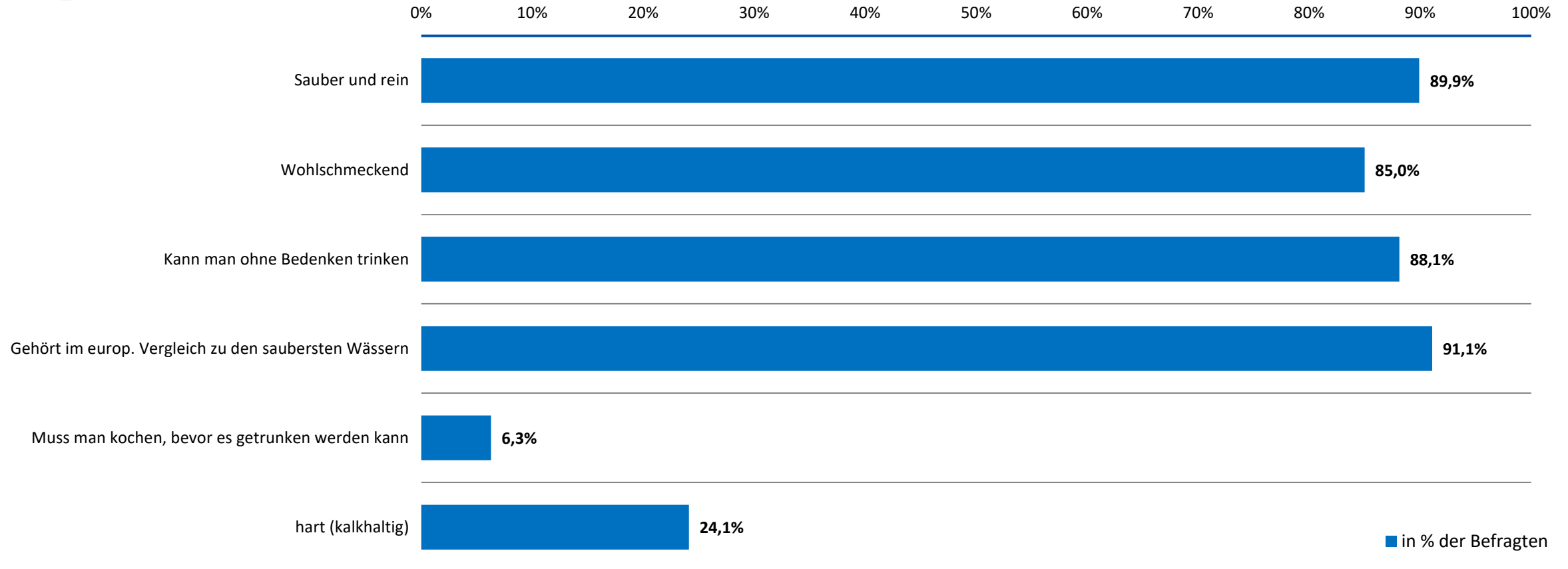


QUALITÄTS- WAHRNEHMUNG

Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität Ihres Leitungswassers?



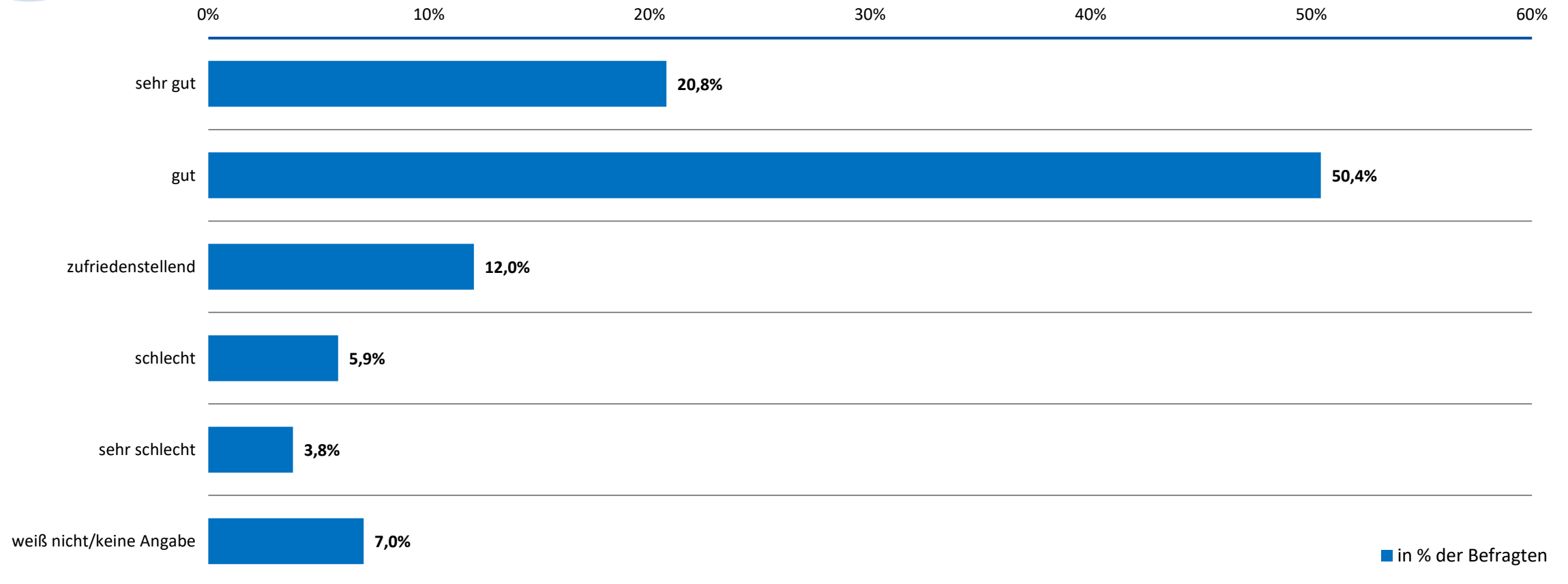
Wie sehr treffen Ihrer Meinung nach die folgenden Aussagen auf Ihr Leitungswasser zu?
(Nur Antworten „trifft voll und ganz zu“ und „trifft eher zu“)



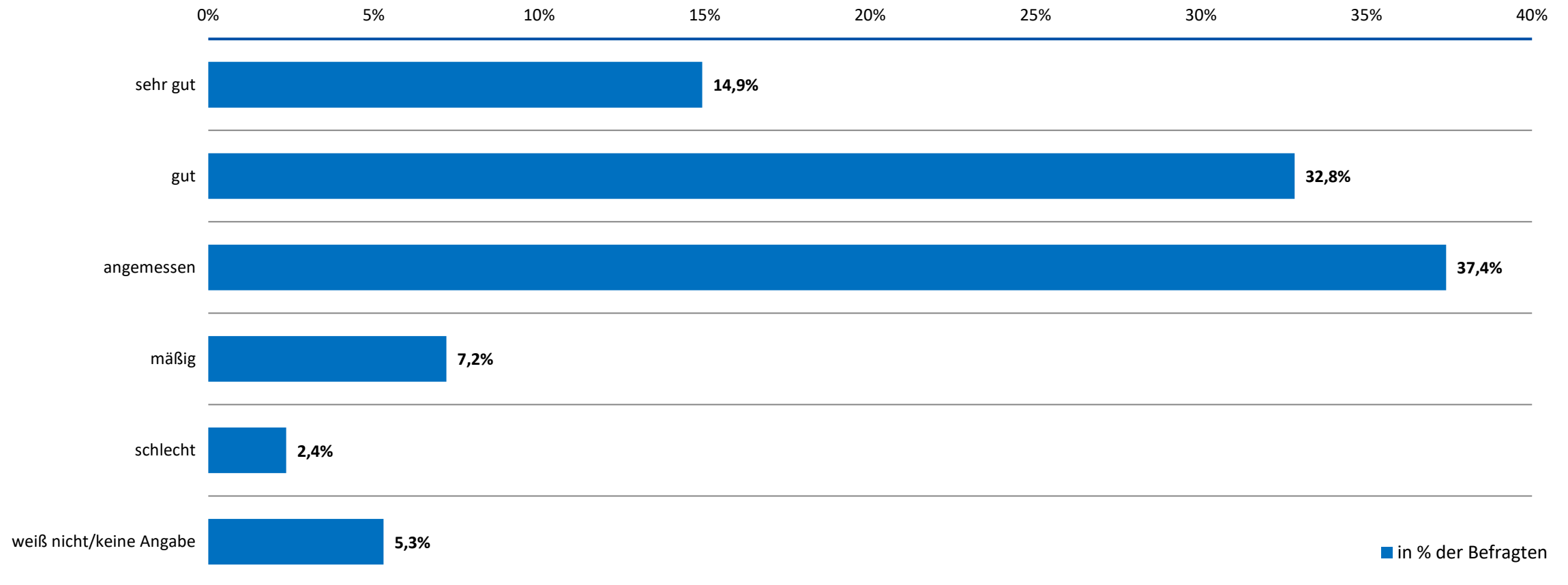


KUNDEN-
ZUFRIEDENHEIT

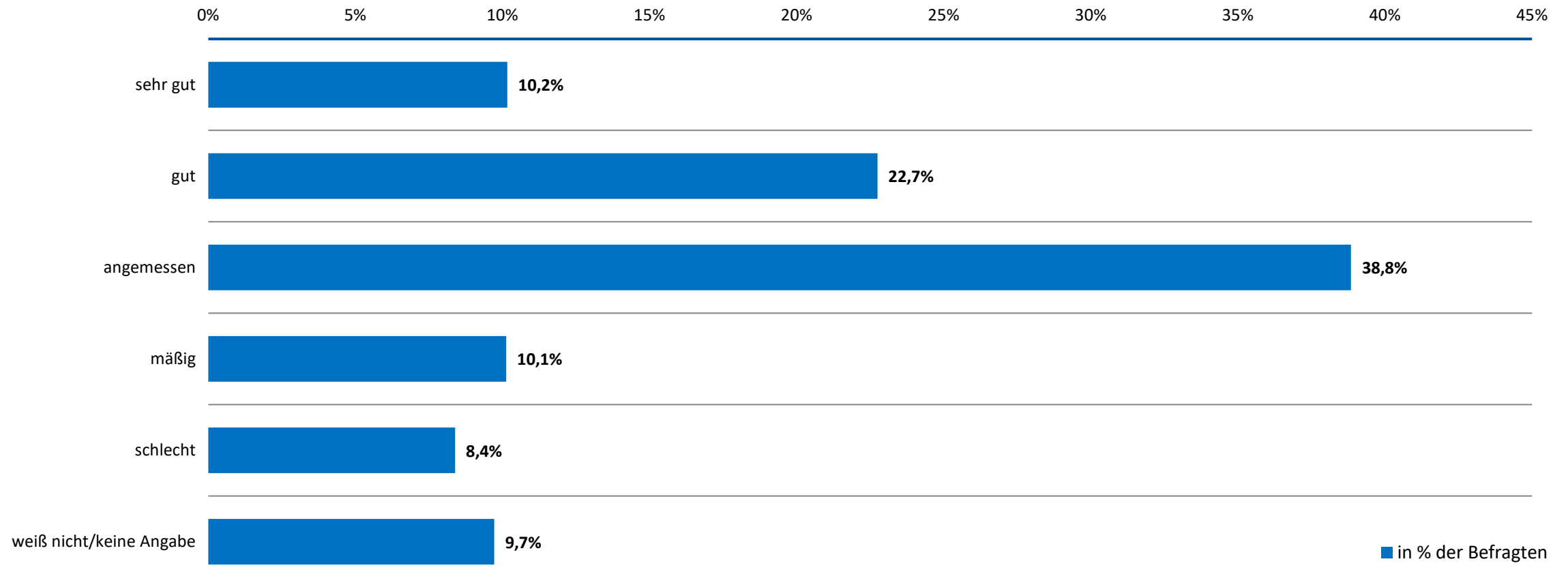
Wie beurteilen Sie insgesamt den Service (Erreichbarkeit, Informationen, Störfall-, Beschwerdemanagement etc.) Ihres Wasserversorgers?



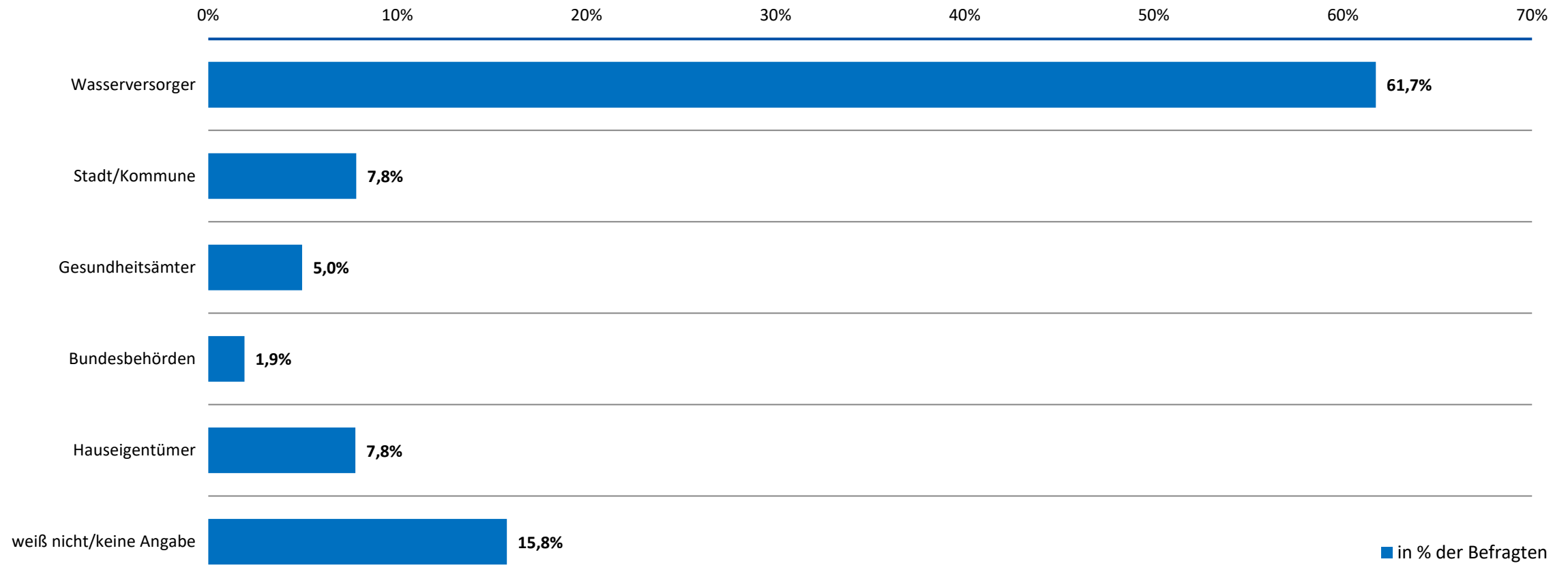
Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis Ihres Wasserversorgers?



Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis Ihres Abwasserentsorgers?



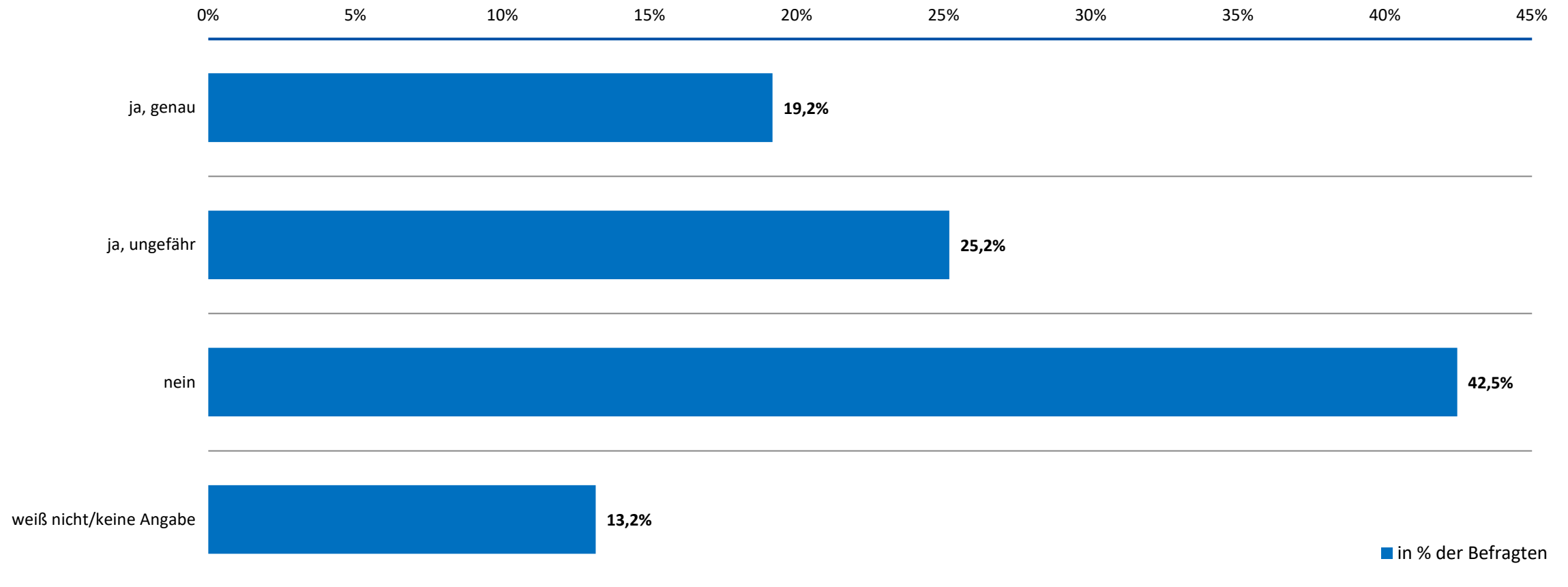
Wer ist für die Überwachung der Trinkwasserqualität verantwortlich?



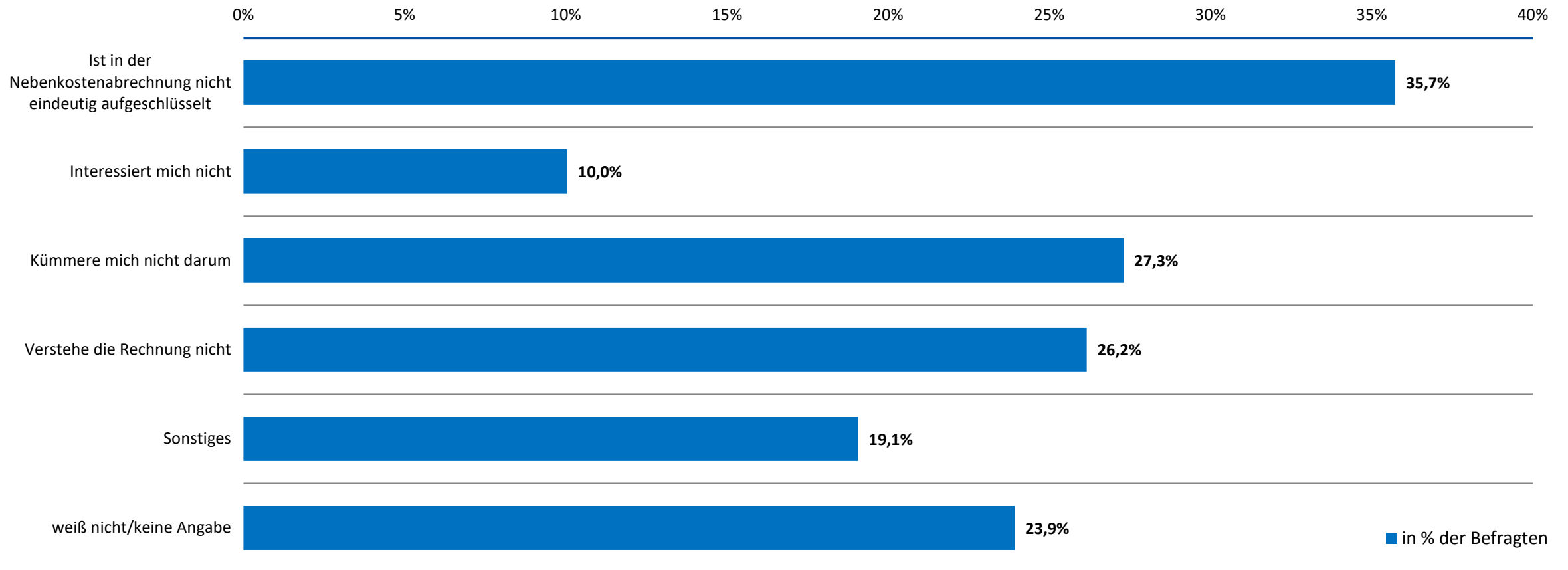


PREIS- WAHRNEHMUNG

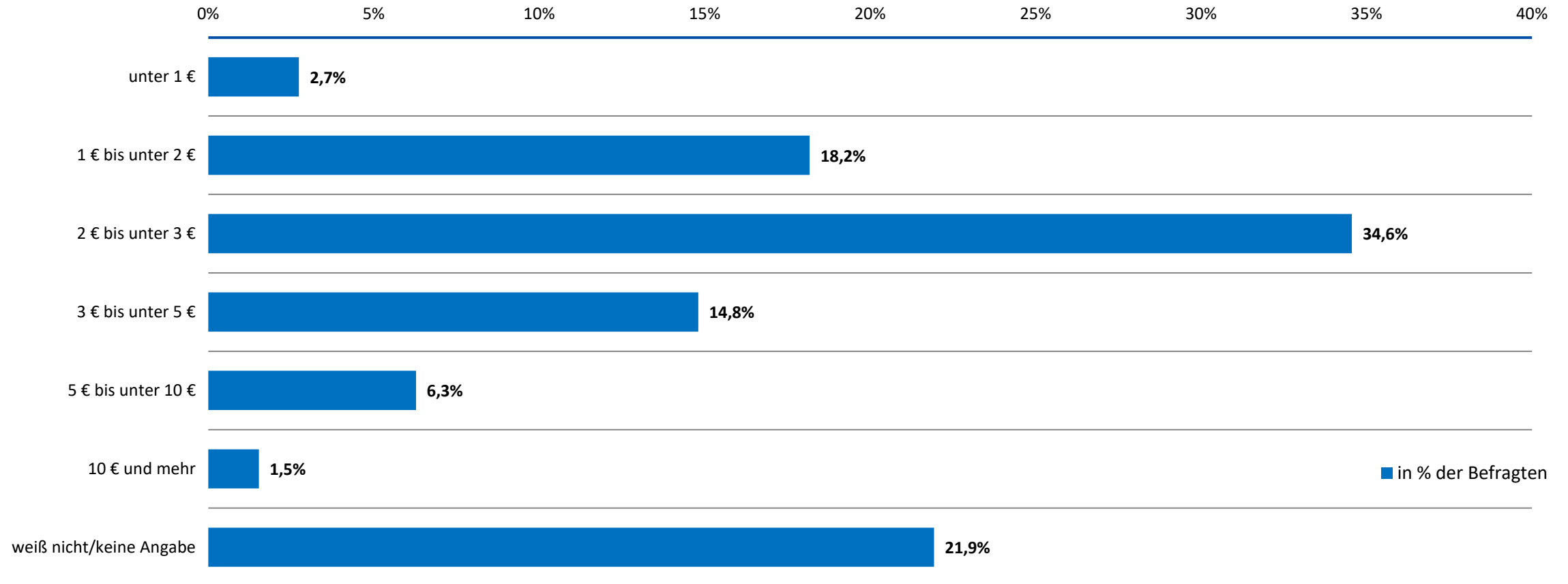
Kennen Sie die Höhe Ihrer Wasserrechnung?



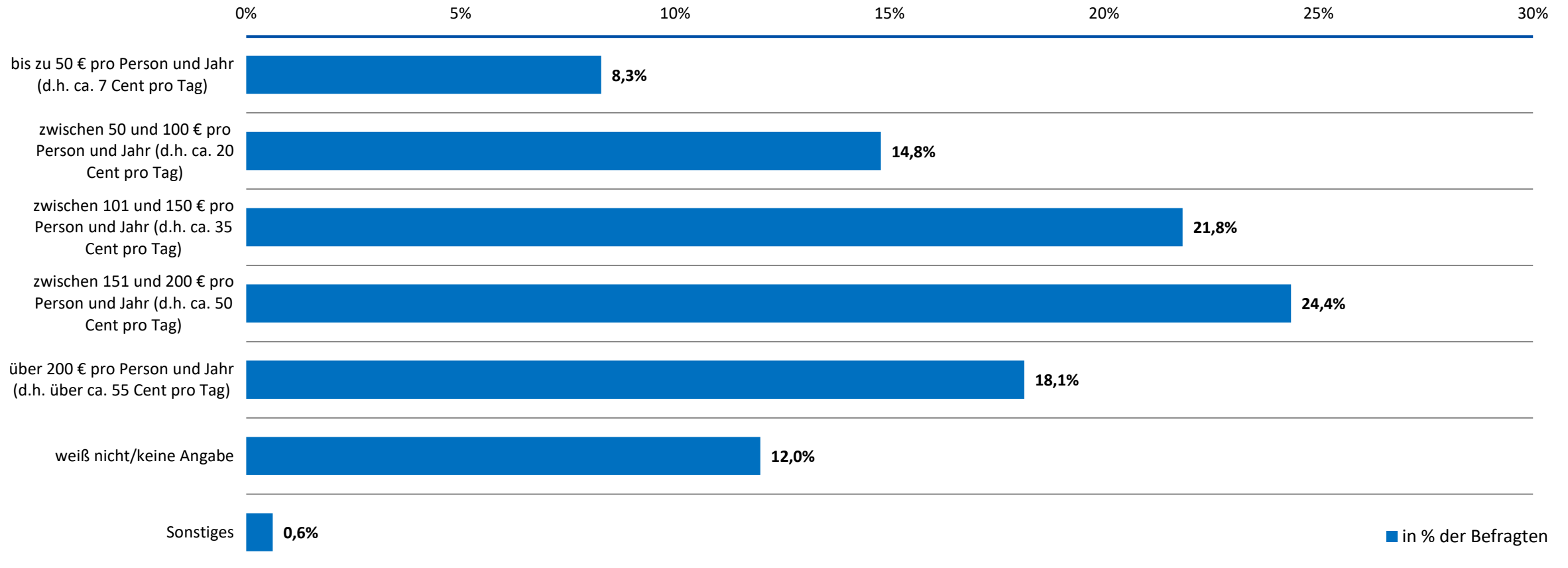
Falls Sie die Höhe Ihrer Wasserrechnung nicht kennen: Können Sie kurz begründen, warum Sie keine Angaben machen können? (Mehrfachantwort möglich)



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



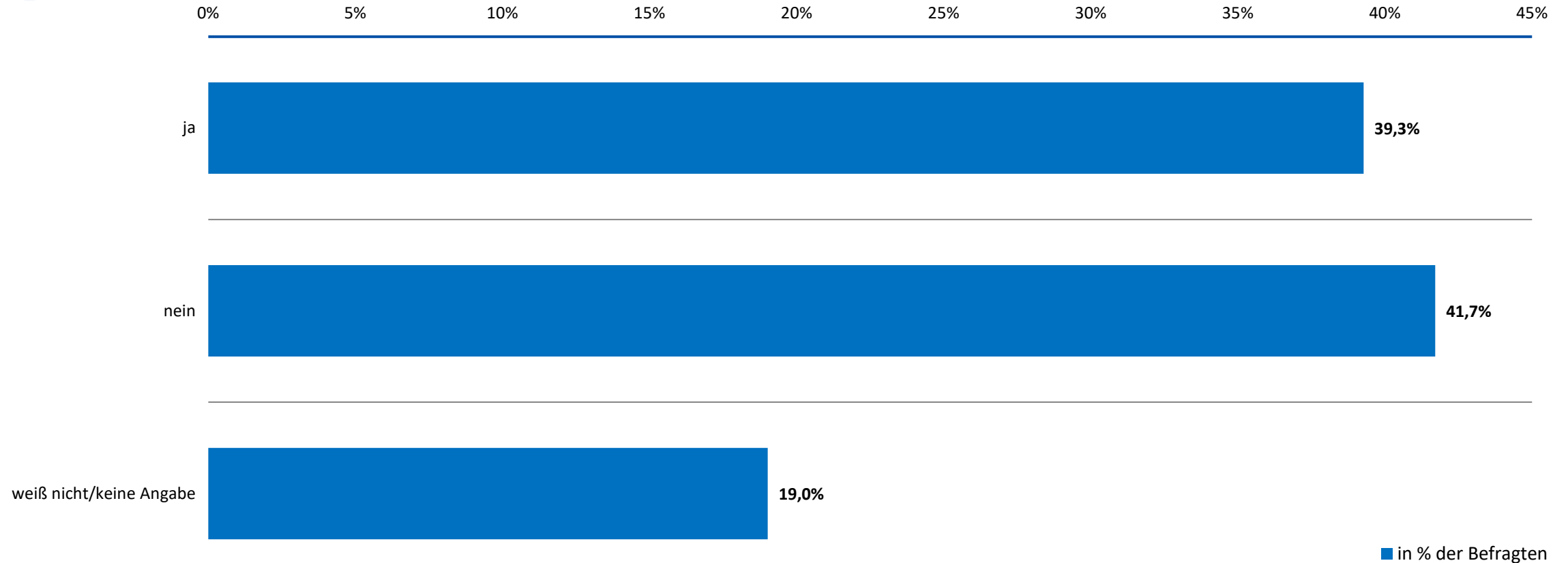
Was ist Ihnen qualitativ einwandfreies Trinkwasser wert?



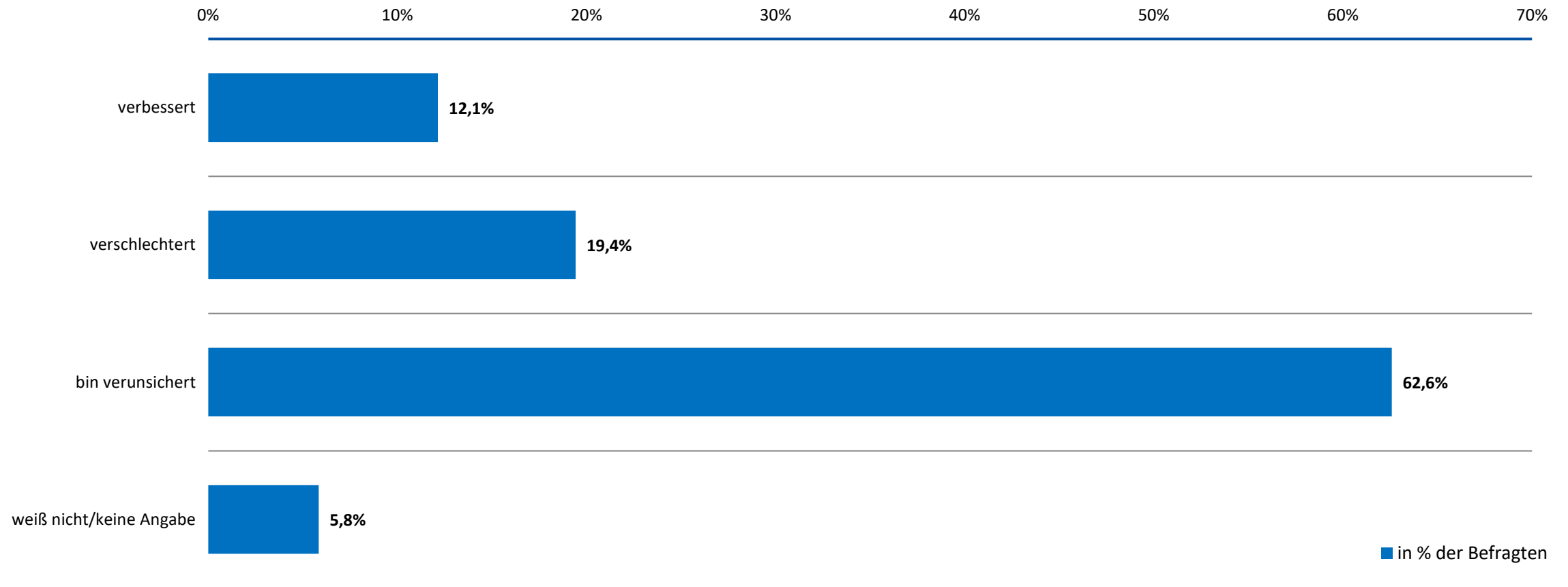


TRINKWASSER UND MASSENMEDIENTEN

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 Wasserqualität

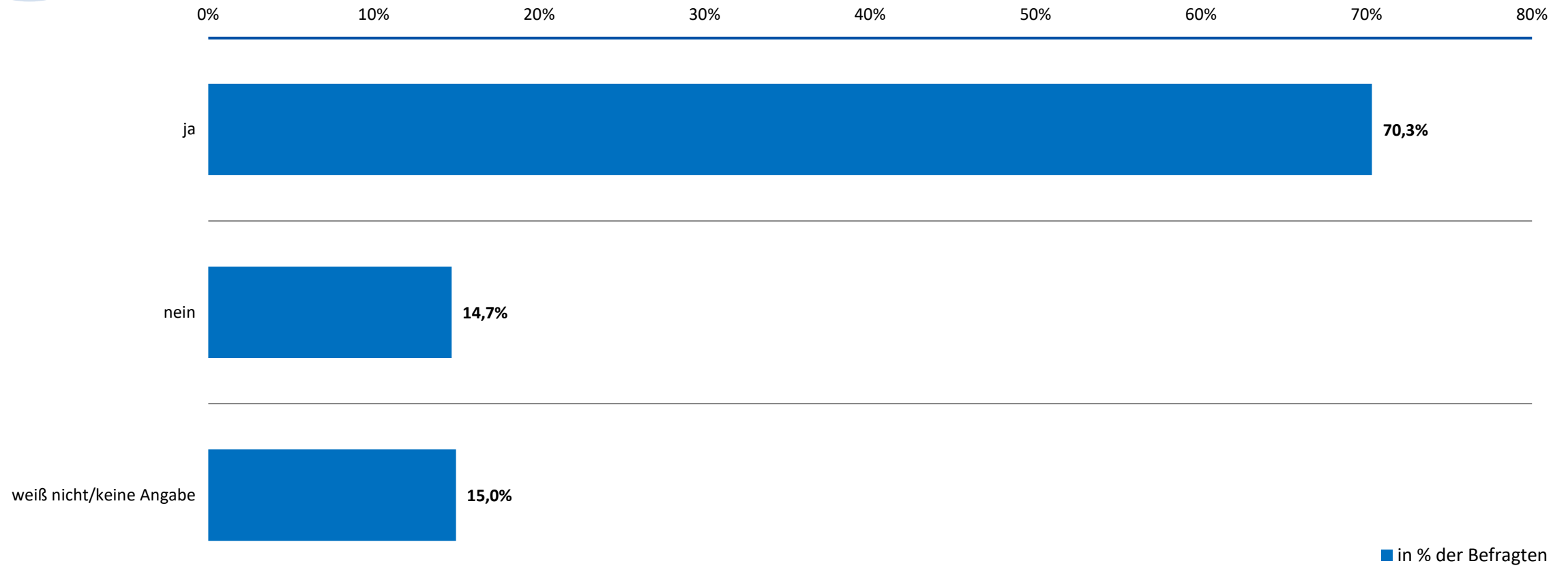
Gründe für eine Verbesserung der Beurteilung von Trinkwasser

- 1 Versorgungssicherheit
- 2 Medienberichte über Tests und Vergleiche der Trinkwasserqualität
- 3 Veranstaltungen und Informationen des Versorgers

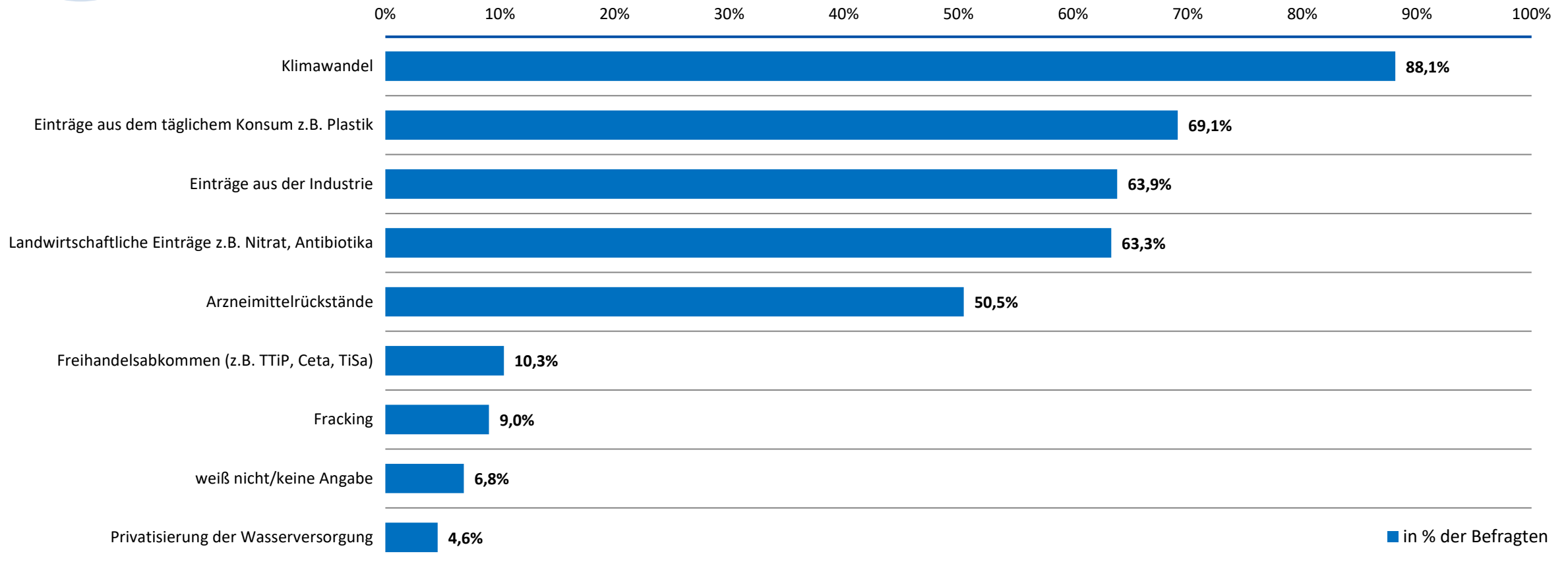


VERTRAUEN IN DIE ZUKÜNFTIGE TRINKWASSER- QUALITÄT

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



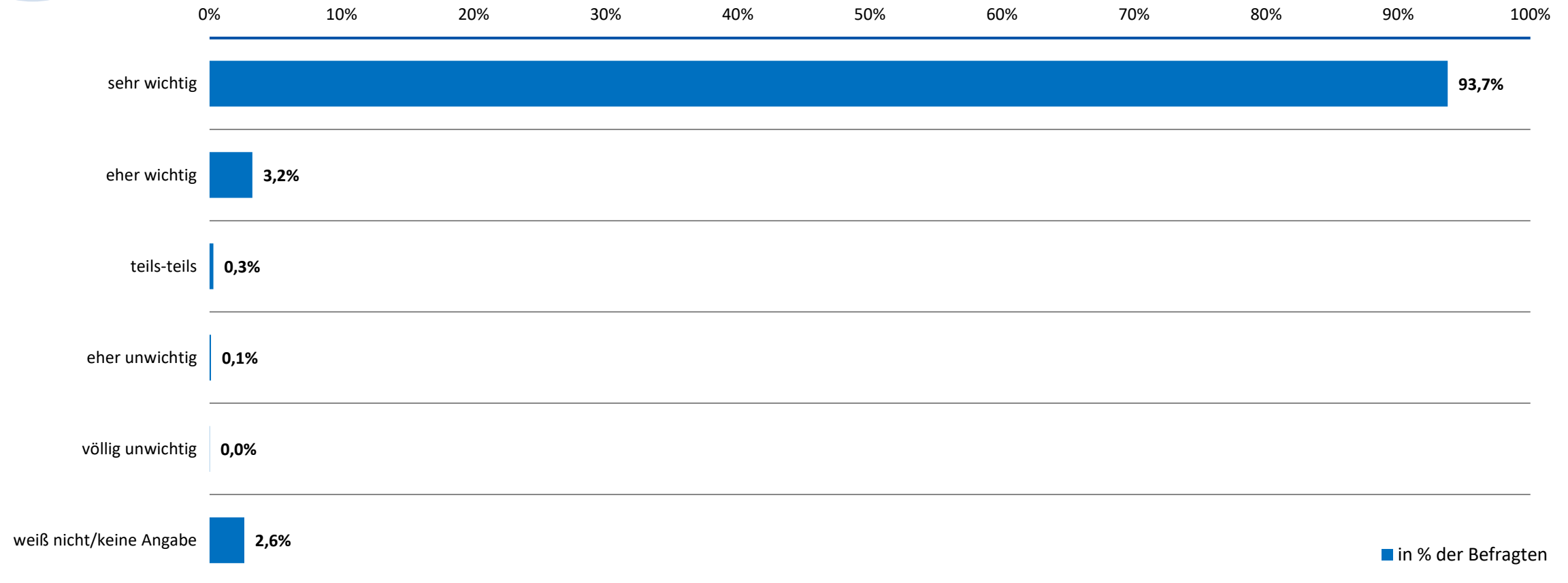
Ranking: Welche der folgenden Themen könnten sich negativ auf die Qualität der Versorgung mit Trinkwasser, des Trinkwassers oder der Trinkwasserressourcen auswirken (Mehrfachantworten möglich):



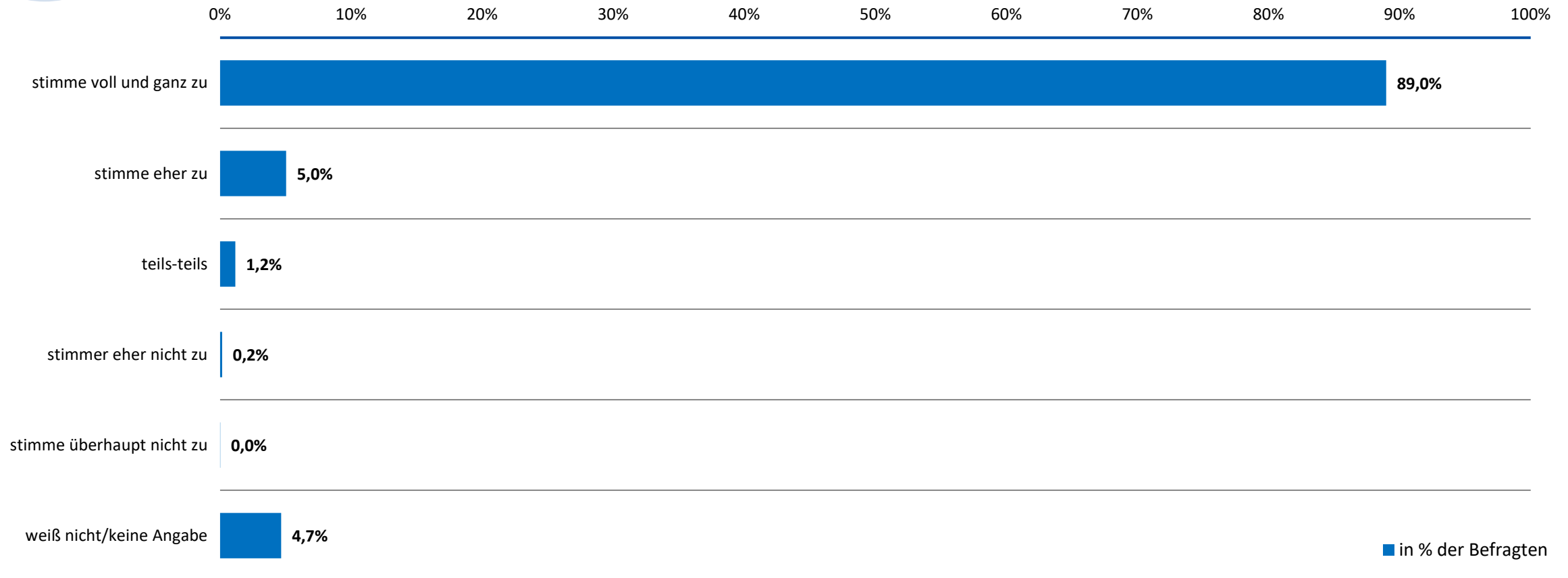


WERT DES WASSERS

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



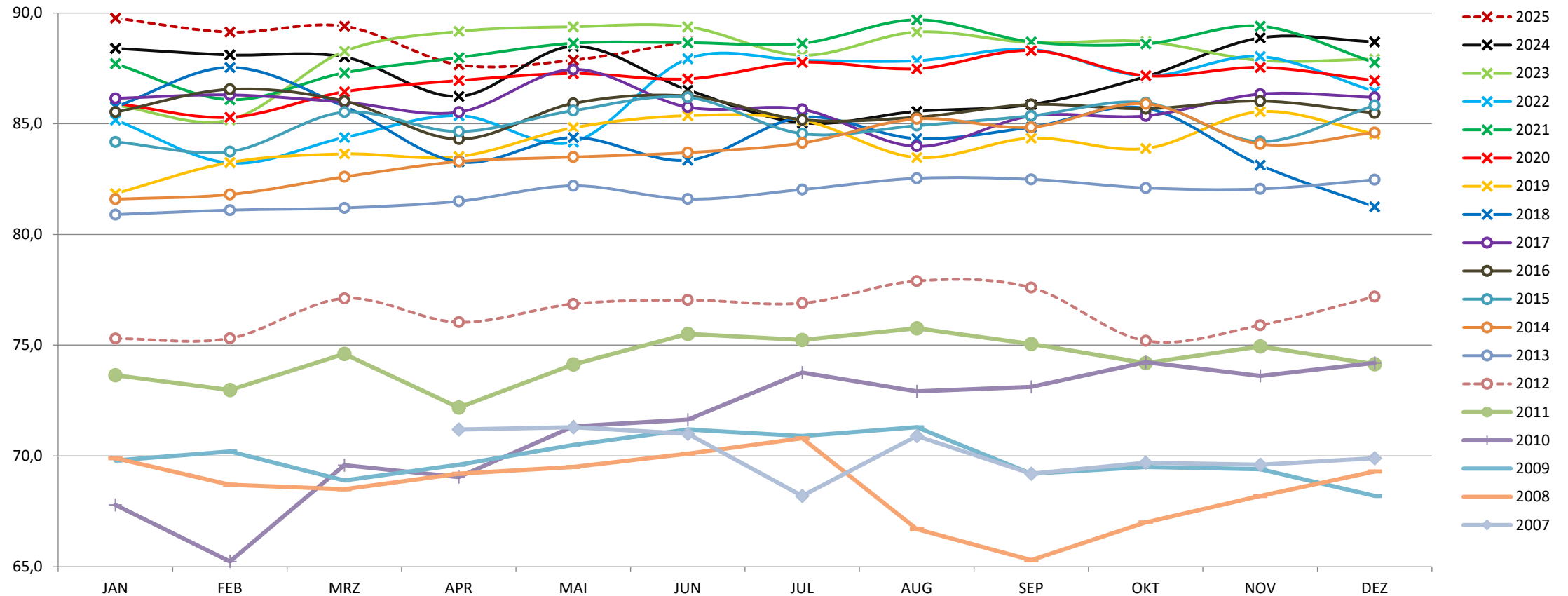


DIE ZENTRALEN ERGEBNISSE IM ZEITVERGLEICH

2007 - 2025

Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität Ihres Leitungswassers?

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

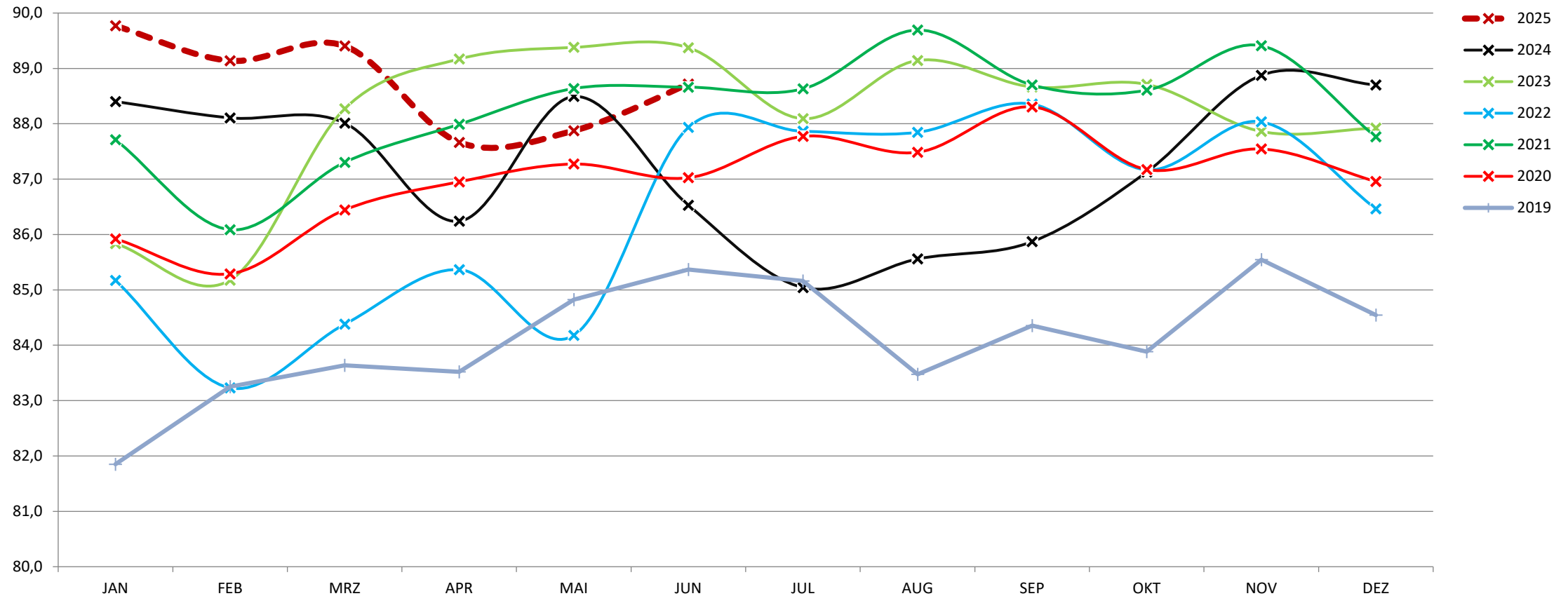


QUALITÄT

2020 - 2025

Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität Ihres Leitungswassers?

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



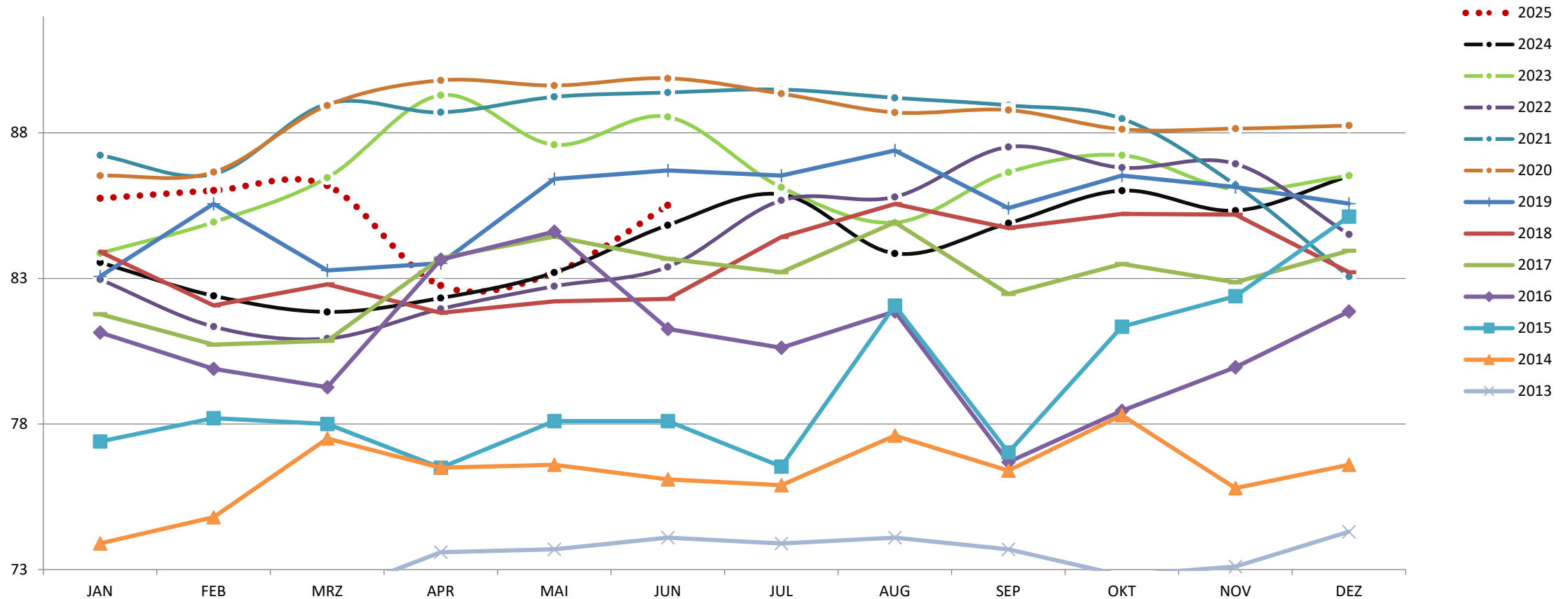
QUALITÄT

2014 – 2025

Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis Ihres Wasserversorgers?

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

PREIS-/LEISTUNGSVERHÄLTNIS

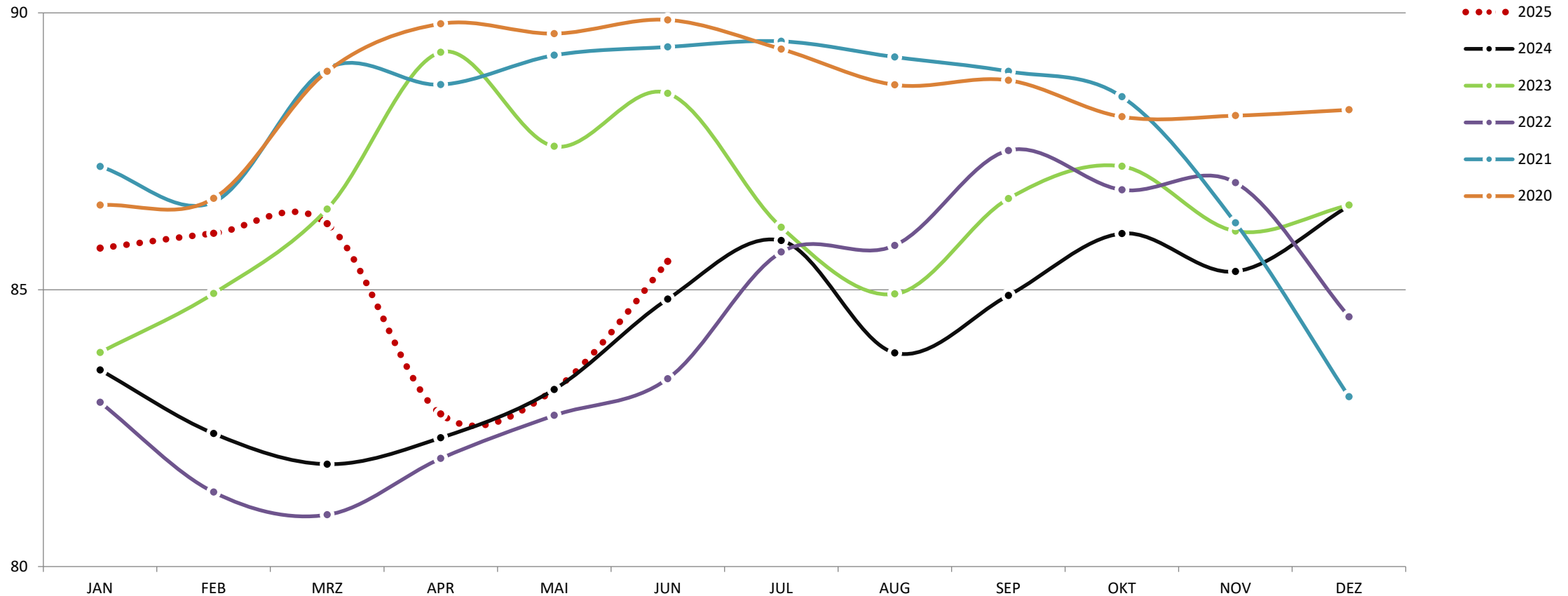


2020 – 2025

Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis Ihres Wasserversorgers?

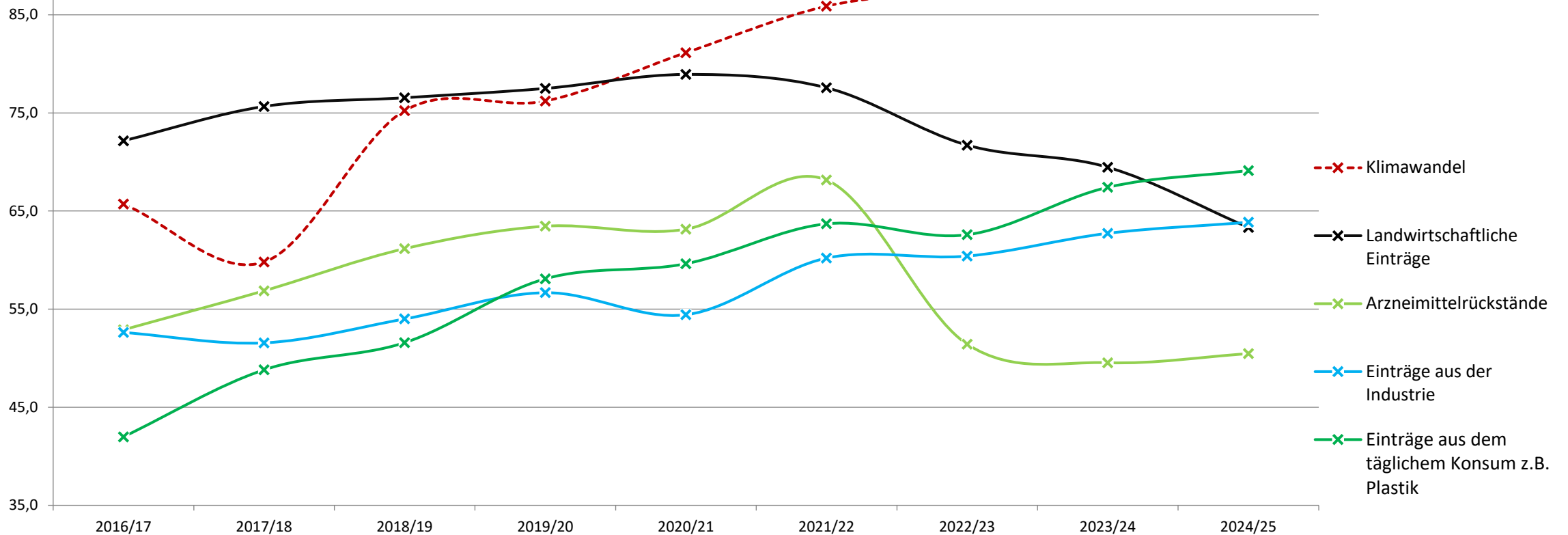
(Antwort „sehr gut“, „gut“ oder „angemessen“ in % aller Befragten)

PREIS-/LEISTUNGSVERHÄLTNIS



2016 – 2025

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

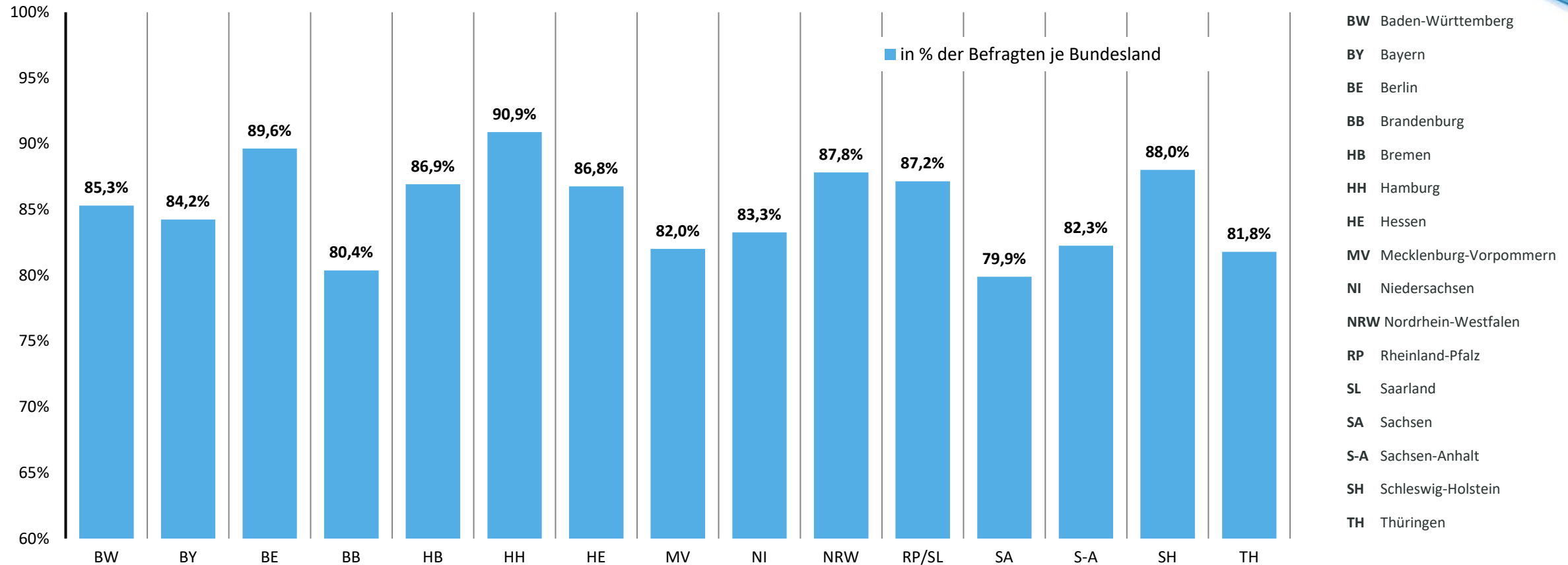




DIE ZENTRALEN ERGEBNISSE IM LÄNDERVERGLEICH

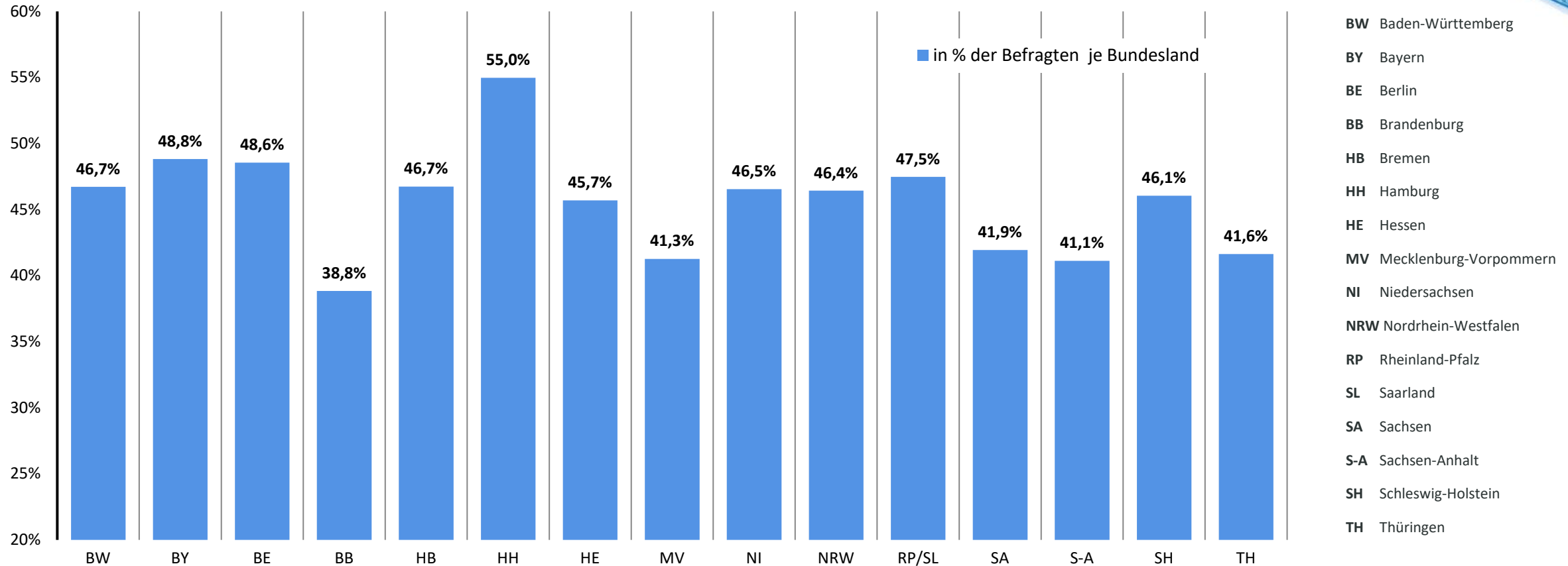
Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität Ihres Leitungswassers?

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



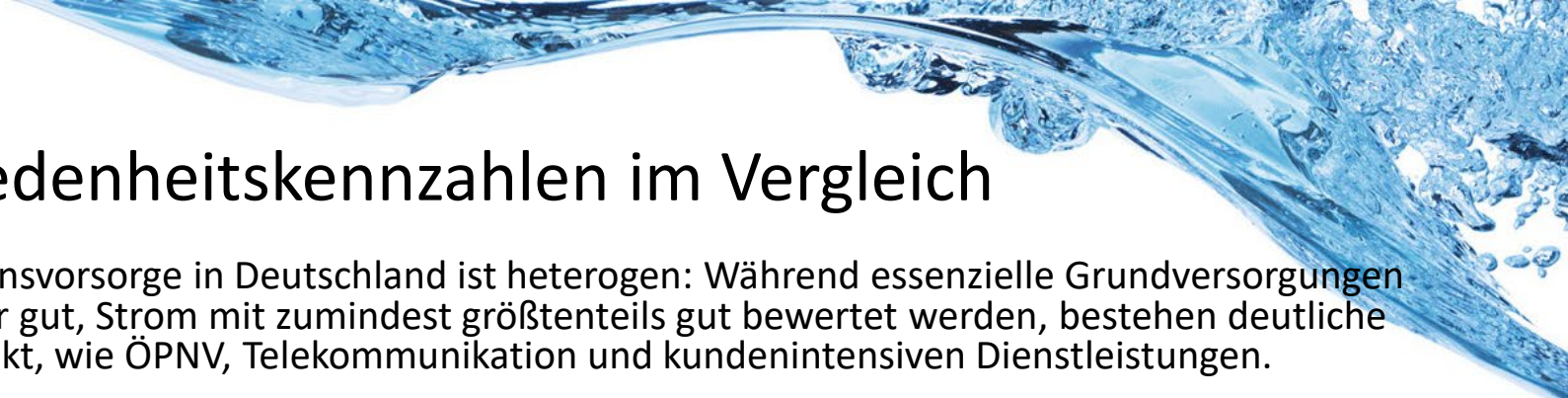
Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis Ihres Wasserversorgers?

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





Kundenzufrieden- heit im Vergleich



Kundenzufriedenheitskennzahlen im Vergleich

Die Zufriedenheit mit Infrastrukturen und Daseinsvorsorge in Deutschland ist heterogen: Während essenzielle Grundversorgungen wie Wasser ganz überwiegend mit sehr gut oder gut, Strom mit zumindest größtenteils gut bewertet werden, bestehen deutliche Defizite in Bereichen mit hohem Nutzungskontakt, wie ÖPNV, Telekommunikation und kundenintensiven Dienstleistungen.

Hohe Werte (über 70%), wie bei Wasserqualität (87,8%) oder Service von Wasserversorgern (72,1%), deuten auf exzellente Kundenwahrnehmung und überdurchschnittliche Leistung hin.

Werte im Bereich von 60 bis 70% (Stromversorgung 64%, Post/DHL 62%, Gas- und Wärmeversorgung 58,2%) sind als gut einzustufen, zeigen eine solide Kundenbindung und Zufriedenheit, lassen aber auch Potenzial für Verbesserungen zu.

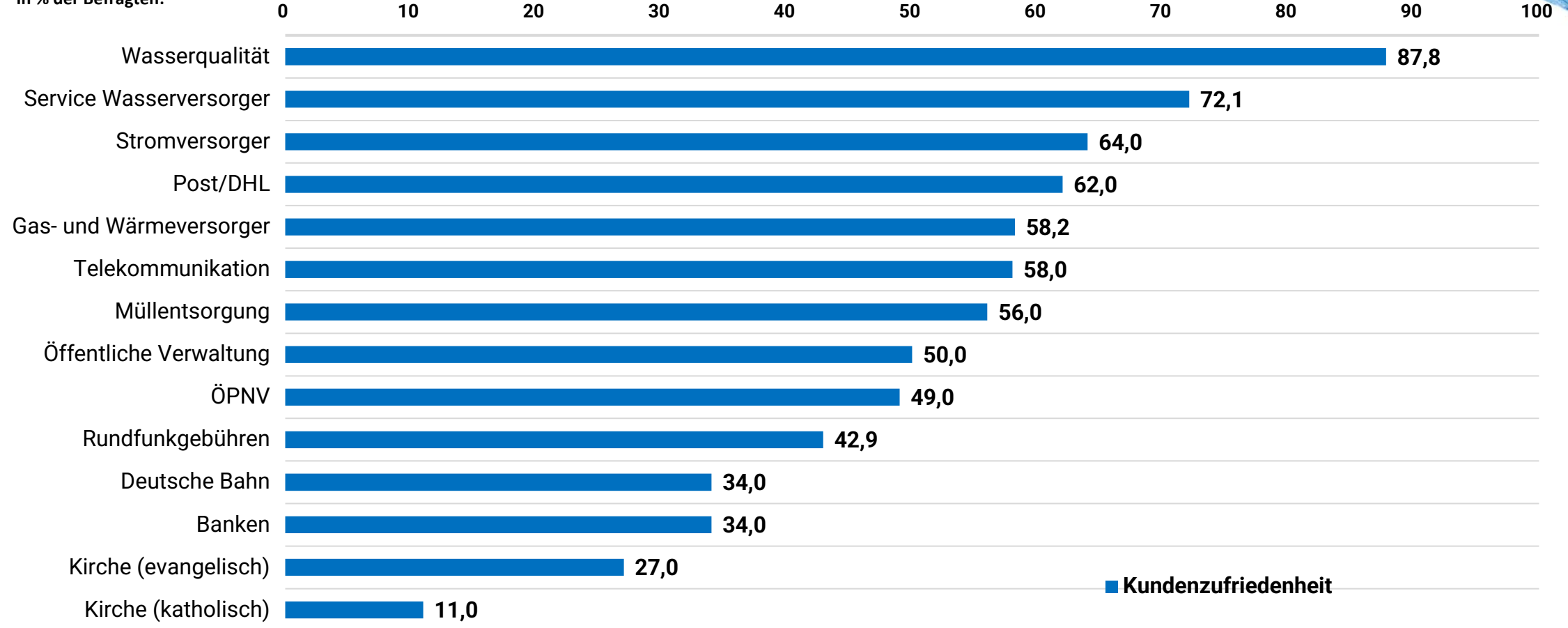
Werte zwischen 50 und 60% (Telekommunikation 58%, Müllentsorgung 56%, öffentliche Verwaltung 50%) weisen auf eine durchschnittliche Zufriedenheit hin. Hier bestehen Herausforderungen, die auf Kundenseite als spürbare Schwächen wahrgenommen werden.

Werte unterhalb von 50% (ÖPNV 49%, Rundfunkgebühren 42,9%, Deutsche Bahn 34%, Banken 34%) signalisieren ausgeprägte Unzufriedenheit bzw. hohe Erwartungen, die nicht erfüllt werden. Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung und Kundenbindung sind hier dringend erforderlich.

Sehr niedrige Zufriedenheitswerte bei Institutionen wie Kirchen (evangelisch 27%, katholisch 11%) reflektieren eher gesellschaftliche oder institutionelle Akzeptanzprobleme, die über typische Dienstleistungsqualität hinausgehen.

Kundenzufriedenheit im Vergleich auf der Basis bundesweiter Studien in verschiedenen Bereichen der Daseinsvorsorge und wichtiger weiterer Branchen (Bewertungen „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“) *

In % der Befragten:





* Erläuterung zu den Vergleichswerten

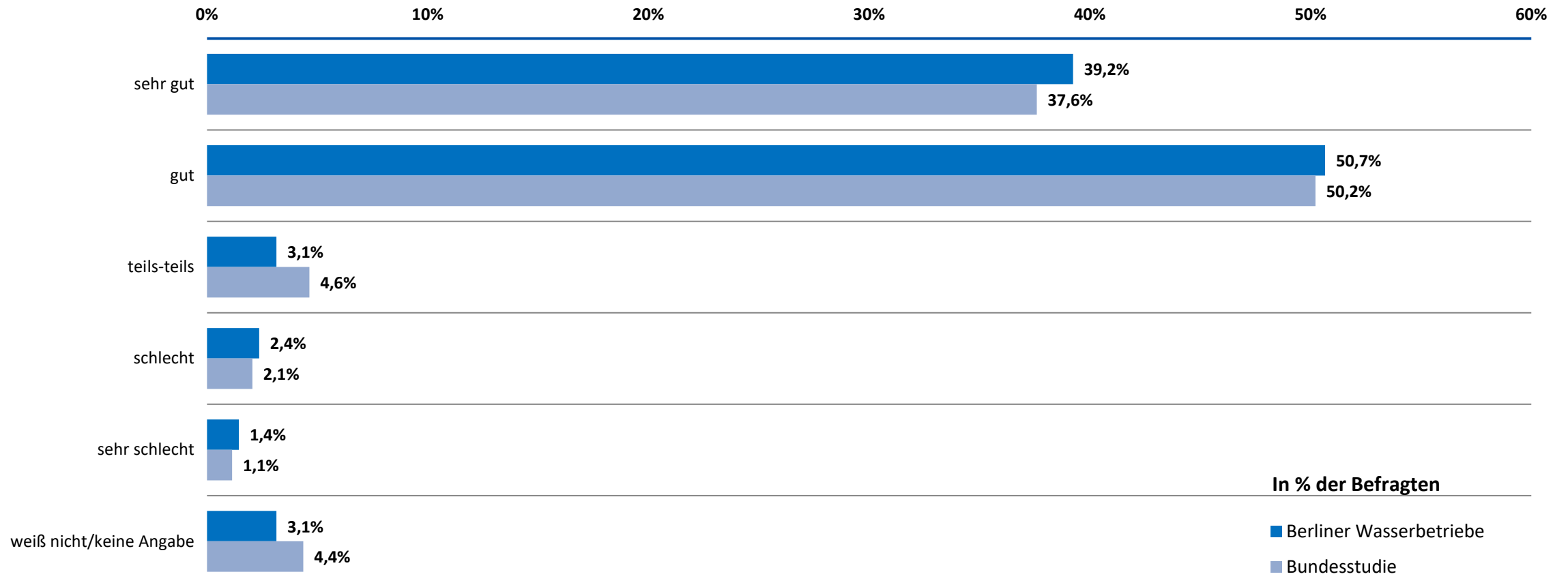
Die Kennzahlen zur Kundenzufriedenheit wurden entsprechend der in der TWIS-Studie verwendeten Skalen umgerechnet, sofern die Daten nicht direkt übernommen werden konnten. Einige Quellen verwendeten statt „Kunden- oder Servicezufriedenheit“ auch Fragestellungen wie „Vertrauen in...“. Daher finden sich u.U. die in der Übersicht genannten Prozentzahlen nicht unmittelbar in den zugrundeliegenden Studien. Die Kennzahlen wurden aber alle nach einheitlichen Standards errechnet oder verwendet. Die Quellen für die Kennzahlen im Überblick:

- BDEW Kundenfokus 2024
- DHL Kundenbefragung 2024
- Deutsche Bahn Kundenbefragung 2024
- DISQ Servicestudien 2024/25
- TOP-Lokalversorgerstudie 2024
- IFH Köln / KOHORT 2023
- Kantar ÖPNV-Kundenbarometer 2025
- Civey Umfrage zu Rundfunkgebühren 2024
- Statista (Umfragedaten zu: Deutsche Bahn 2024, Kirchen in Deutschland 2025)

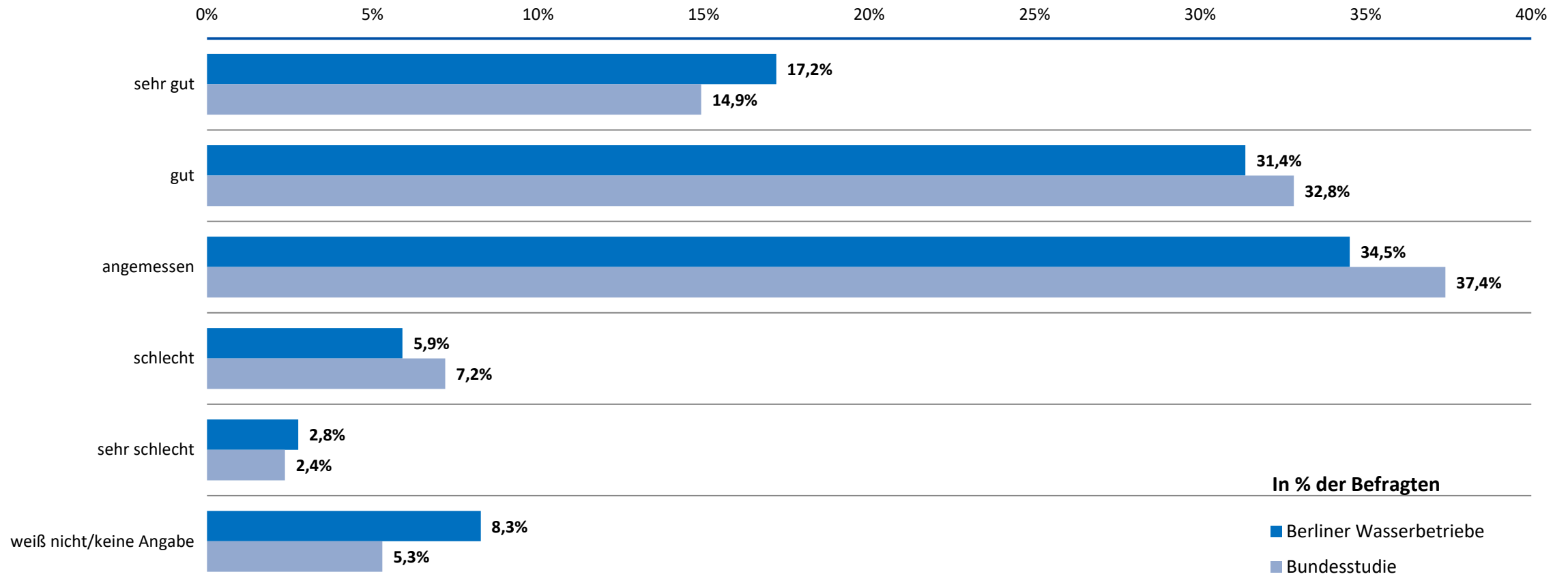


Ergebnisse im Versorgungs-
gebiet der Berliner Wasser-
betriebe
(Datenerhebung 1.7.2024-
30.6.2025, N=762 Befragte)

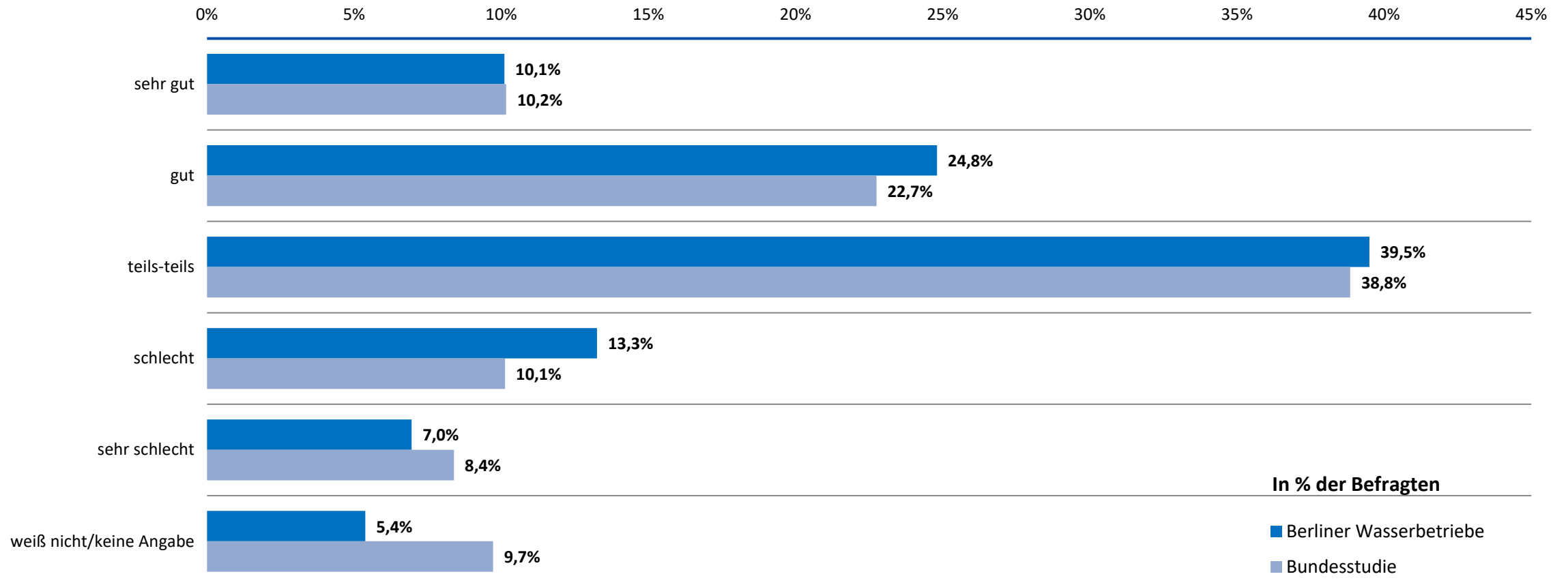
Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität ihres Leitungswassers?



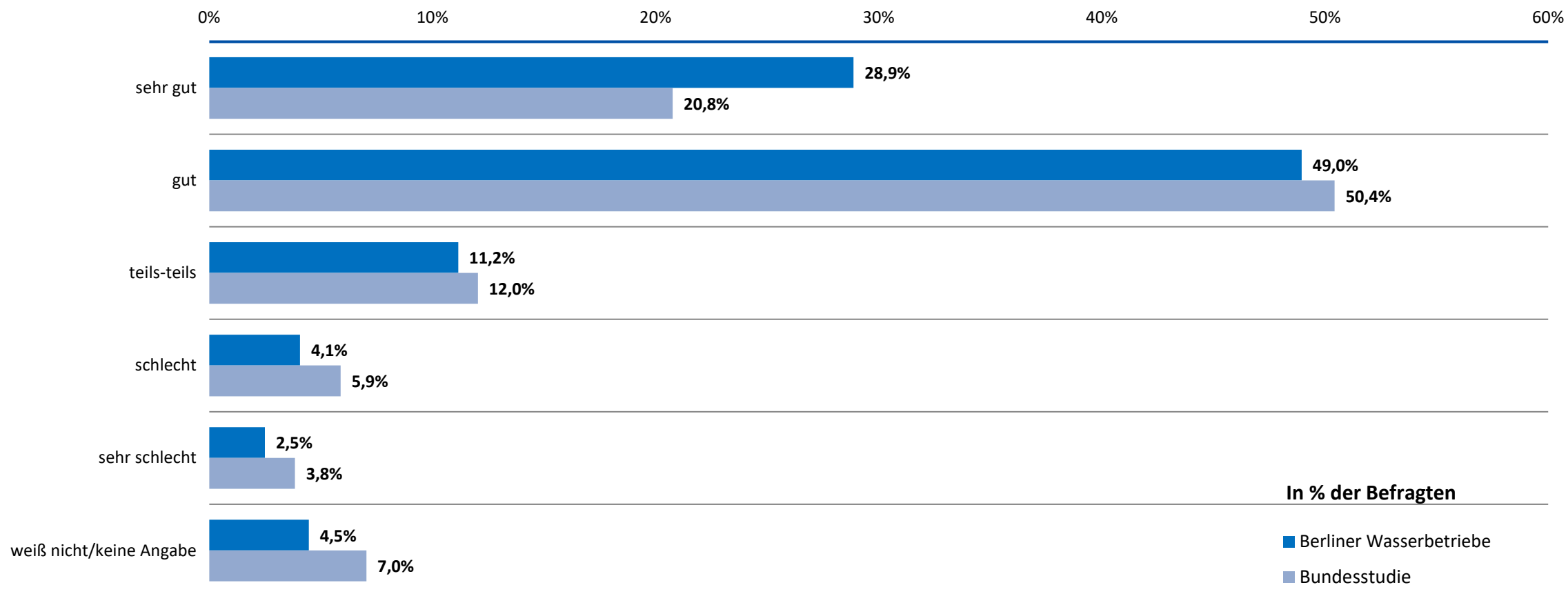
Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis Ihres Wasserversorgers?



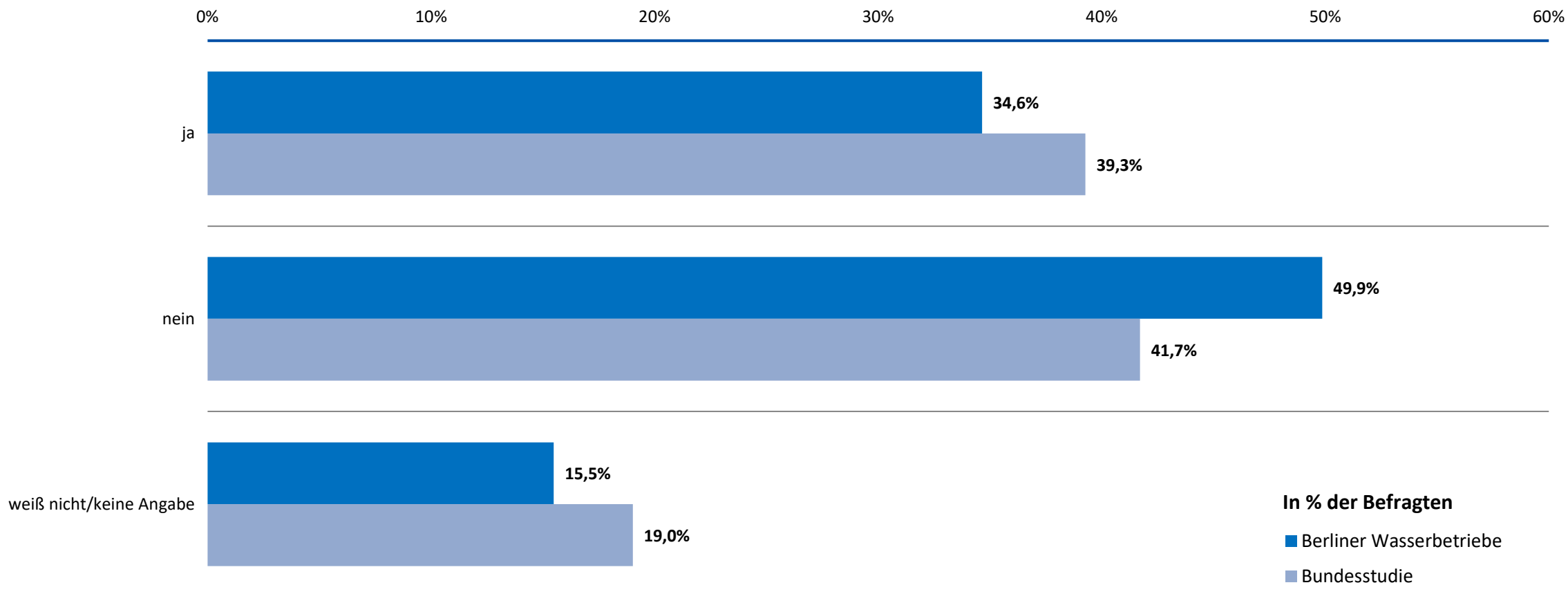
Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis Ihres Abwasserentsorgers?



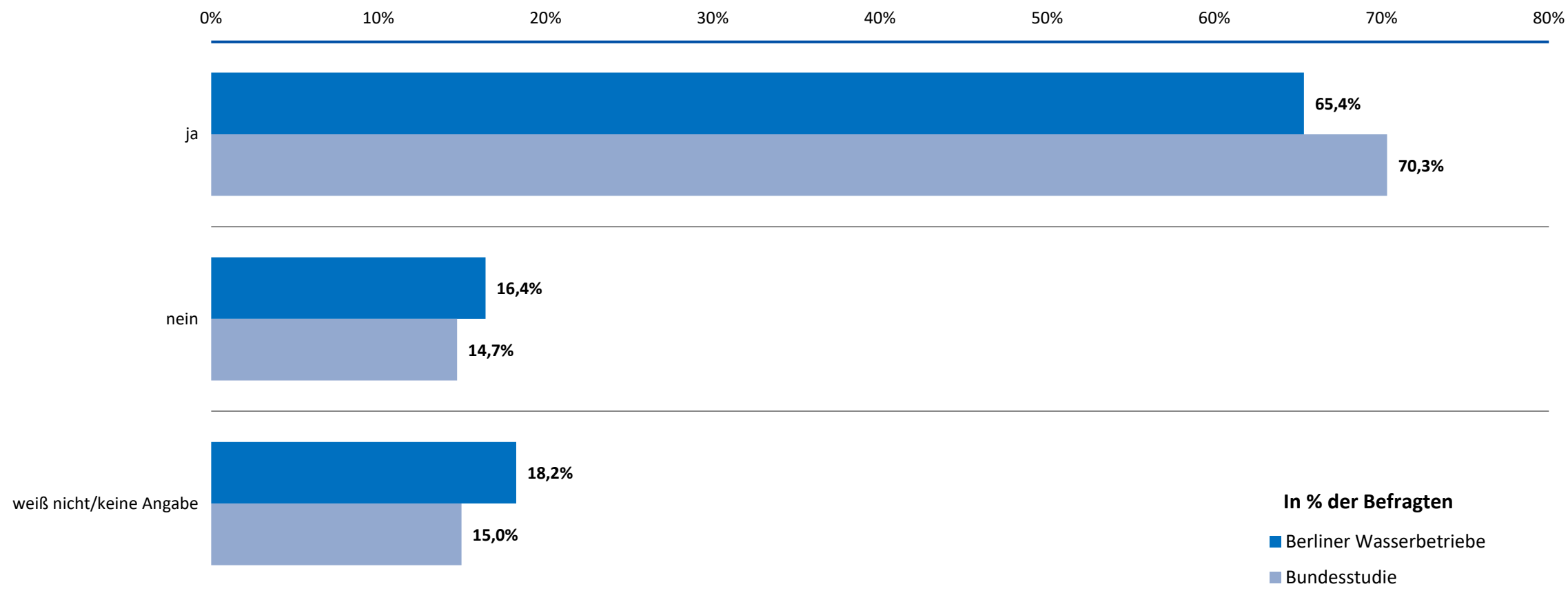
Wie beurteilen Sie insgesamt den Service (Erreichbarkeit, Informationen, Störfall-, Beschwerdemanagement etc.) Ihres Wasserversorgers?



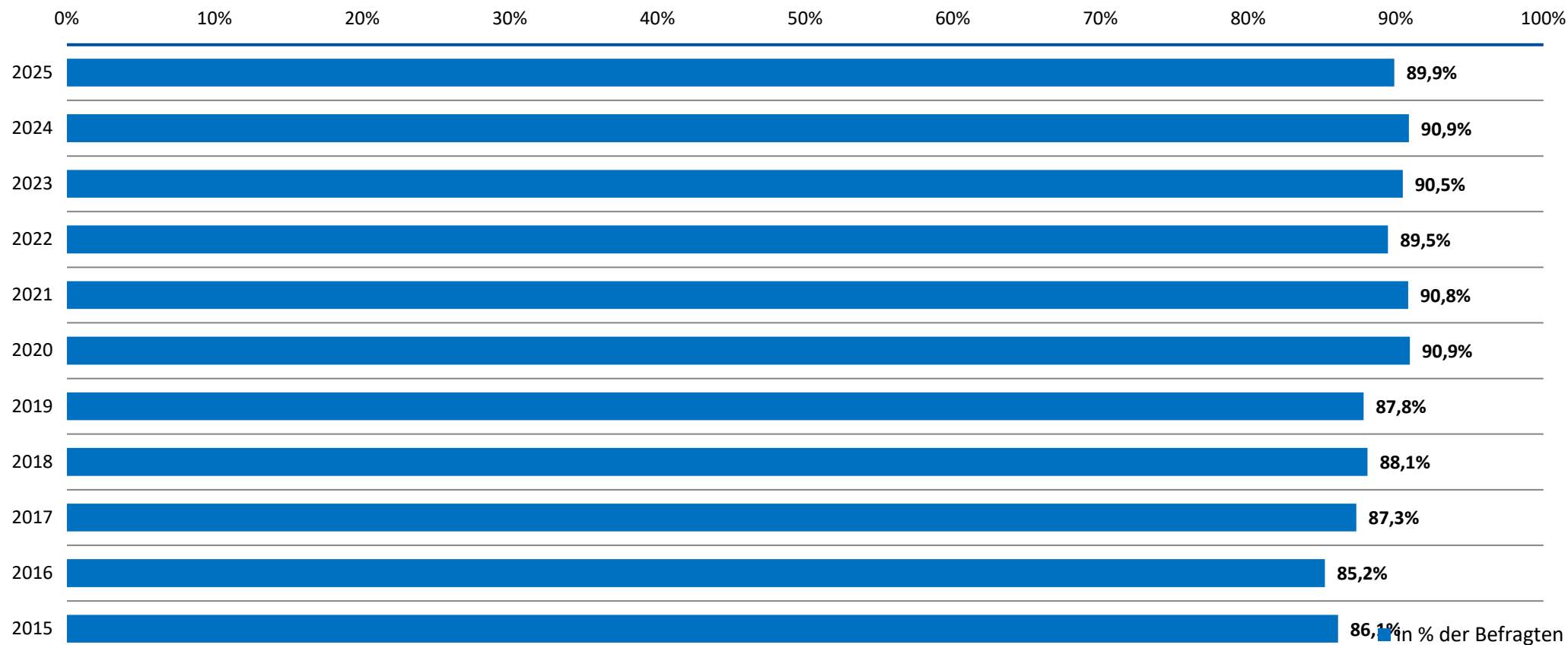
Hat sich durch Medienberichte in den letzten 6 Monaten ihre Beurteilung der Wasserqualität verändert?



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



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“)

