



IHRE MEINUNG ZÄHLT

TWIS

I.E.S.K. • Dr. UWE PÖHLS • 07.02.2022

STUDIE:

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

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

Datenreport 2020 / 21

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	Die zentralen Ergebnisse im Ländervergleich	34
6.0	Ergebnisse im Versorgungsgebiet der Berliner Wasserbetriebe	37



MANAGEMENT SUMMARY

UNTERSUCHUNGSJAHR 2020/21

Enormes Vertrauen und hohe Wertschätzung für Trinkwasser in Deutschland. Große Akzeptanz für das Preis-Leistungsverhältnis und gute Noten für den Service. Allerdings: Die befragten Verbraucherinnen und Verbraucher machen sich zunehmend auch große Sorgen über die Sicherheit und Qualität der Trinkwasserversorgung.

Auch im Untersuchungszeitraum 2020/21 war das Thema Corona dominant. Trotz dieser starken Fokussierung auf die Corona-Krise und die dramatischen Folgen für das private wie öffentliche Leben haben zunehmend auch andere Themen wieder mehr Aufmerksamkeit erlangt. Dies gilt insbesondere für die Themen „Klimawandel“ und „Folgen der industriellen Landwirtschaft“. Daraus erwachsen bei den Befragten ganz offensichtlich Sorgen, ob die hohen Standards der Versorgung mit Trinkwasser auch in Zukunft garantiert werden können. Alles Themen, die vor allem an Politik und Gesellschaft adressiert sind. Den Befragten fehlt es an klaren Antworten angesichts der deutlichen Folgen des Klimawandels und der zunehmend geführten Diskussion um die Risiken des Einsatzes von Düngemitteln, Herbiziden und Bioziden für das Trinkwasser von morgen.

Unter den Bedingungen von Corona hat sich aber die aktuelle Wertschätzung für die sichere und qualitativ einwandfreie Versorgung mit Trinkwasser noch einmal erhöht. Die Bewertungen der Qualität des Trinkwassers, von Service, Preis sowie Leistungen der Wasserversorger zeigten sich nahezu im gesamten Untersuchungszeitraum auf dem bislang höchsten Niveau im Vergleich der Zeitreihe dieser Untersuchung seit 2007.



DIE ZENTRALEN ERGEBNISSE



1

LEITUNGSWASSER IST DAS NAHRUNGSMITTEL NR. 1:

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

2

DAS VERTRAUEN IN DAS LEITUNGSWASSER IST SEHR HOCH.

87,7 % bewerten die Qualität mit „sehr gut“ oder „gut“. 91,7 % der befragten Verbraucher bewerten das Leitungswasser als „sauber und rein“ und über 92% äußern, dass sie Leitungswasser ohne Bedenken trinken.

3

DER SERVICE UND DIE SERVICEQUALITÄT DER WASSERVERSORGER

wird mit außerordentlich guten Bewertungen versehen. 77,7 %, d.h. mehr als drei von vier Befragten, vergeben die Noten „sehr gut“ oder „gut“. Und über 88 % der Befragten sind mindestens zufrieden.

4

DIE KOSTEN FÜR LEITUNGSWASSER

werden teilweise sehr deutlich überschätzt. Über 42 % der Befragten wissen allerdings nicht, was sie für Wasser bezahlen. Nur in etwa jeder fünfte Befragte (20,7%) gab an, die Höhe der Wasserrechnung genau zu kennen. Über ein Drittel (35,1%) bemängelt die Aufschlüsselung in der Nebenkostenabrechnung ihres Vermieters. Über 45% gaben allerdings an, sich nicht um die



5

DAS PREIS-LEISTUNGS-VERHÄLTNIS VON TRINKWASSER

wird von über 50 % der Befragten als „sehr gut“ oder „gut“ bezeichnet. 88,5 % der befragten Verbraucherinnen und Verbraucher halten dieses Verhältnis für mindestens angemessen. 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 32,9 % der Befragten als „sehr gut“ oder „gut“ bezeichnet. 74 % 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 (64,1%), dass sich das in Zukunft verschlechtern könnte. Zwei Bereiche spielen dabei eine ganz zentrale Rolle. Über 81% glauben, dass hier insbesondere die Folgen des Klimawandels Auswirkungen haben könnten. Fast 79% meinen, dass landwirtschaftliche Einträge z.B. Nitrat, Antibiotika, Herbi- und Biozide Risiken für die Trinkwasserressourcen darstellen. Aber auch die Diskussion um Arzneimittelrückstände (63,1%) sowie Einträge aus dem täglichen Konsum wie z.B. Plastik (59,6%) werden als manifeste Gefahren wahrgenommen.

METHODIK

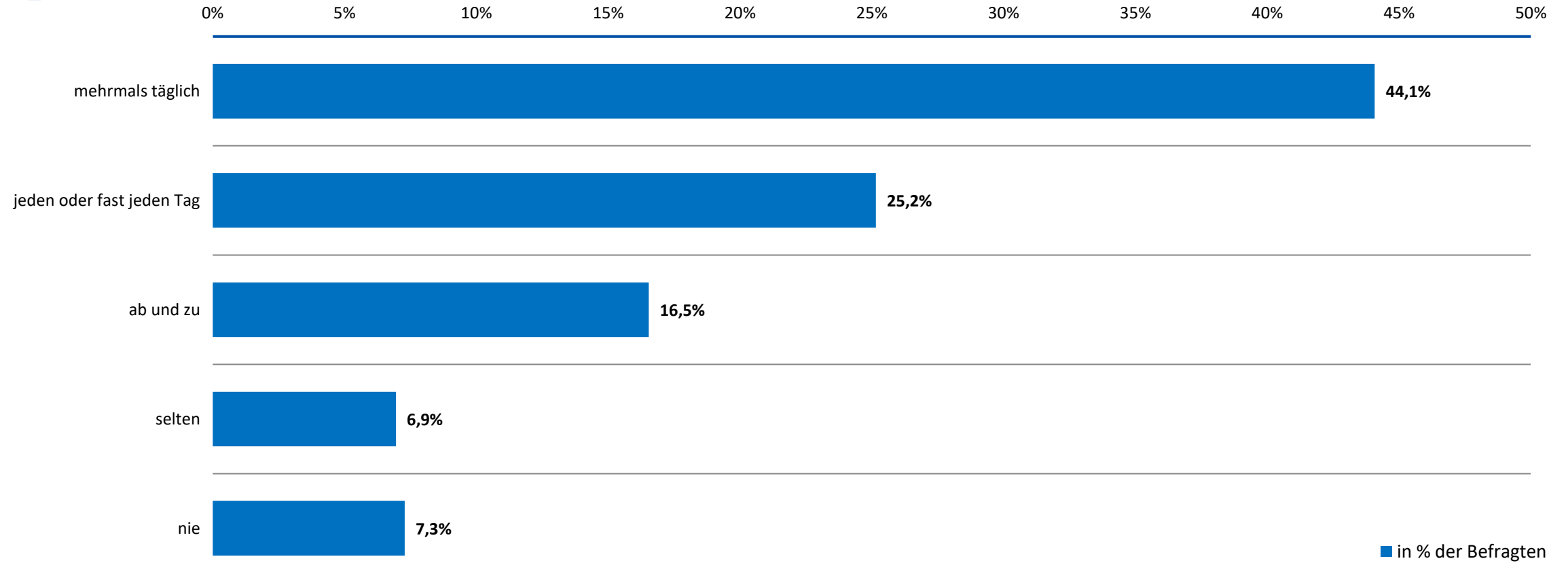


- | | |
|-----------------------|---------------------------------|
| ✓ ERHEBUNG: | Online-Fragebogen |
| ✓ STICHPROBE 2020/21: | 9.975 (> 800 Befragte je Monat) |
| ✓ ZEITRAUM: | 01.07.2020 bis 30.06.2021 |
| ✓ AUSWAHL: | Zufallsauswahl |
| ✓ ZEITREIHE: | seit 15.03.2007 |



NUTZUNG VON TRINKWASSER

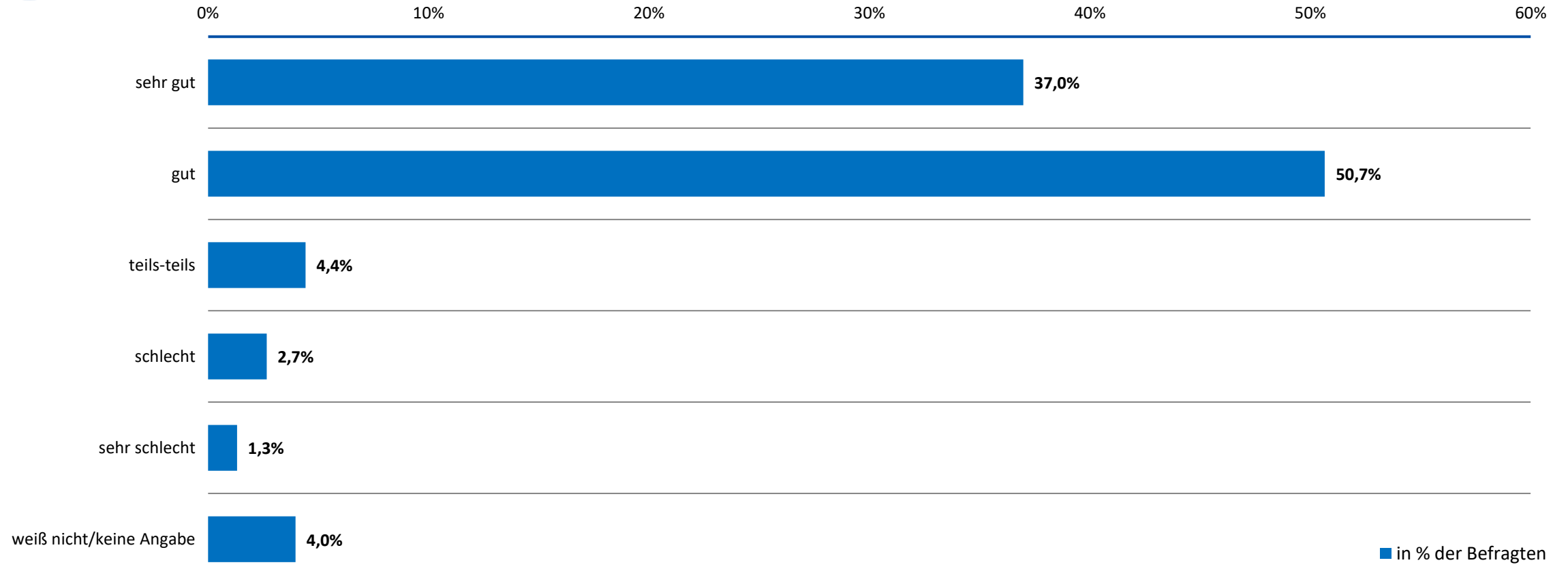
Wie oft trinken Sie Leitungswasser?



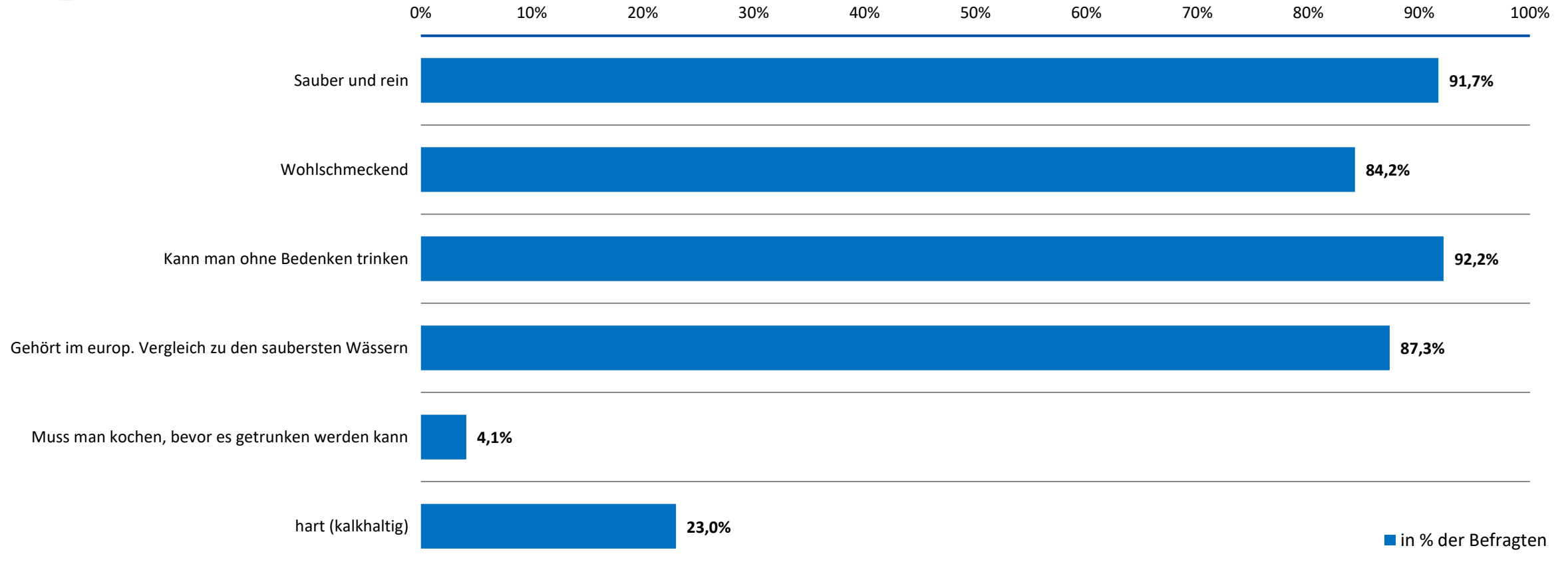


QUALITÄTS- WAHRNEHMUNG

Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität Ihres Leitungswassers?



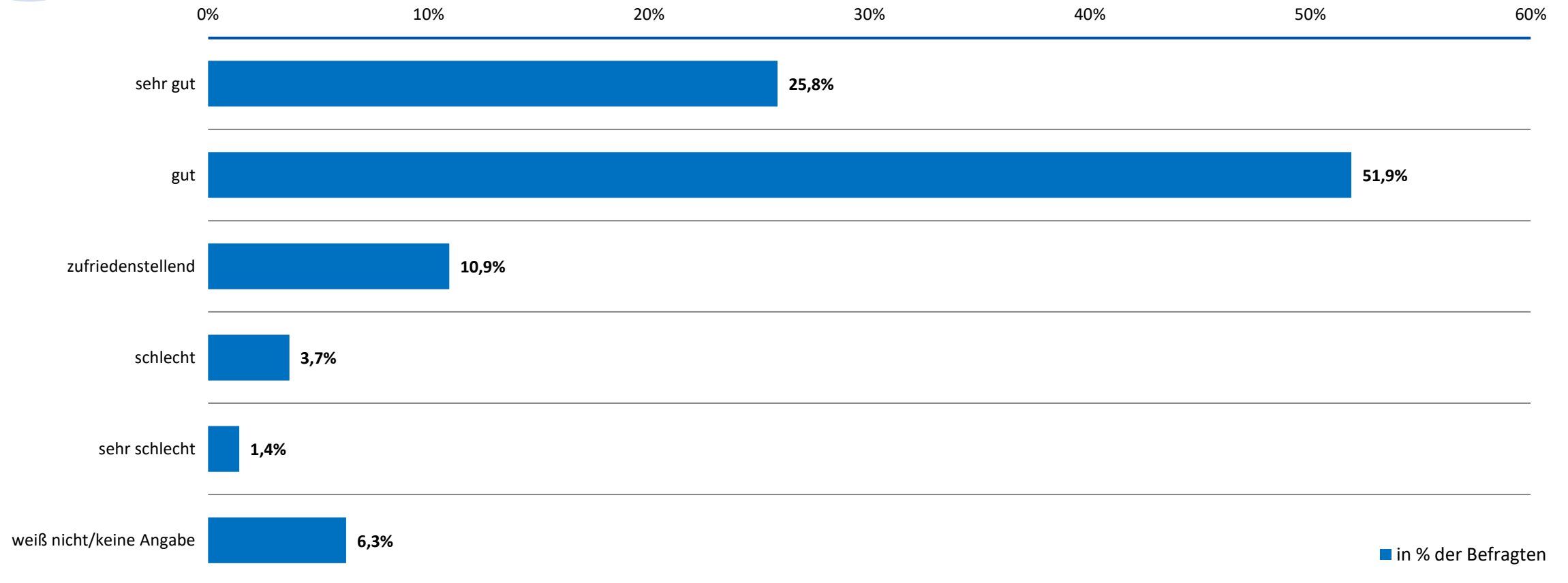
Wie sehr treffen Ihrer Meinung nach die folgenden Aussagen auf Ihr Leitungswasser zu?
(Nur Antworten „trifft voll und ganz zu“ und „trifft eher zu“)



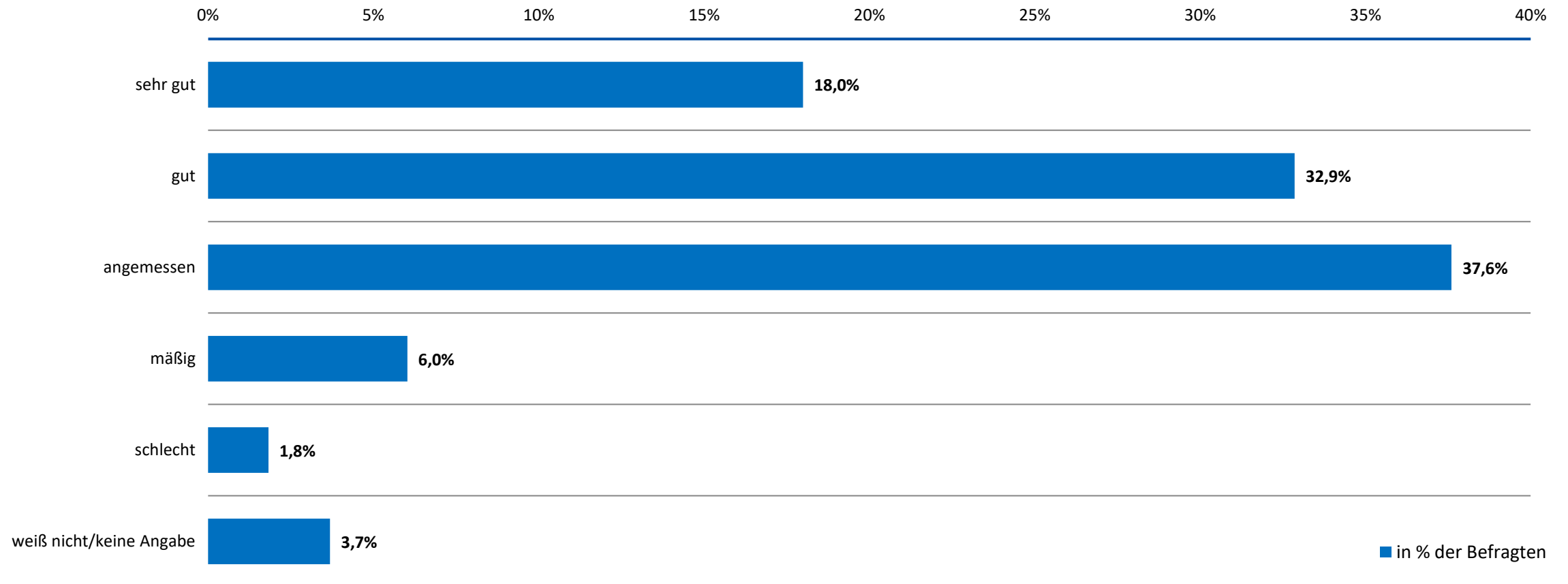


KUNDEN- ZUFRIEDENHEIT

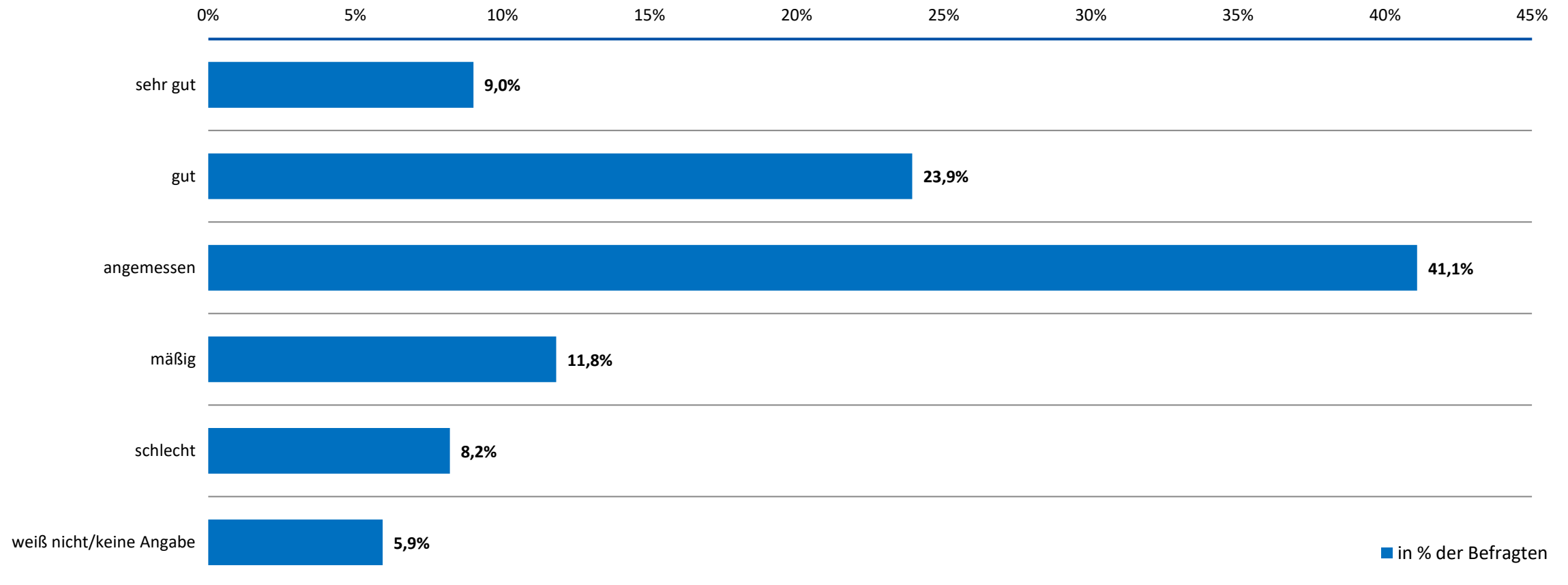
Wie beurteilen Sie insgesamt den Service (Erreichbarkeit, Informationen, Störfall-, Beschwerdemanagement etc.) Ihres Wasserversorgers?



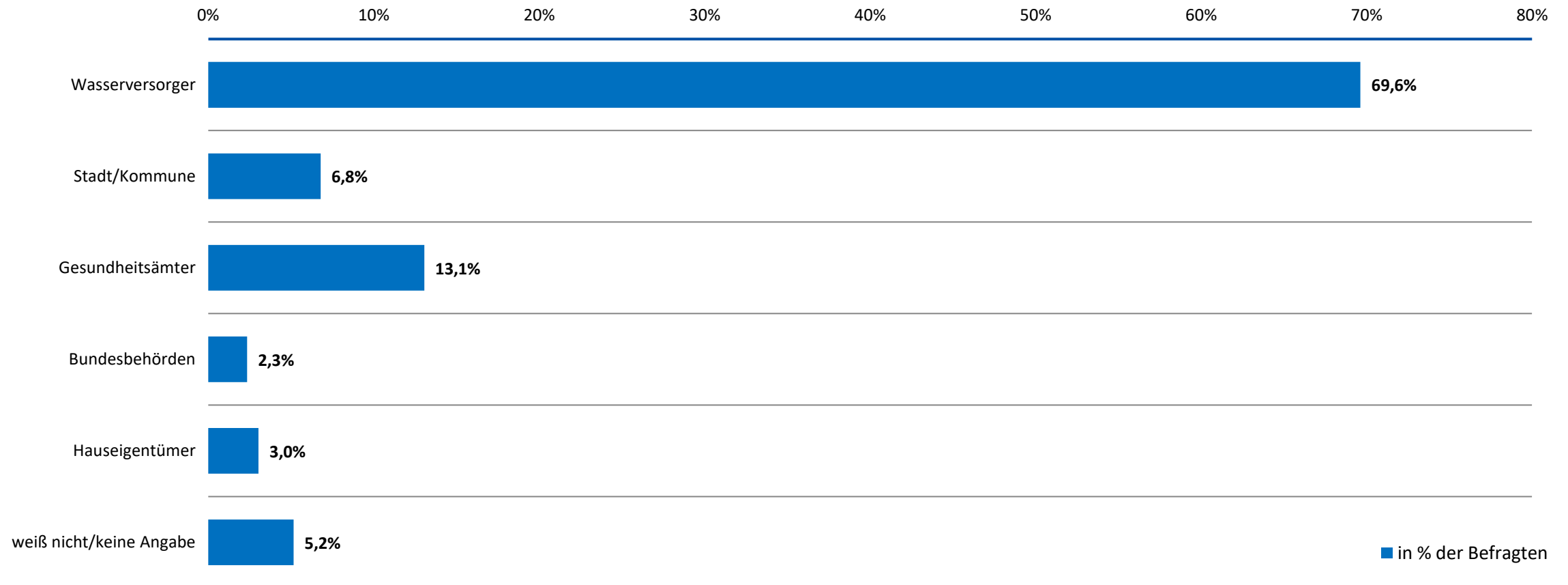
Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis Ihres Wasserversorgers?



Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis Ihres Abwasserentsorgers?



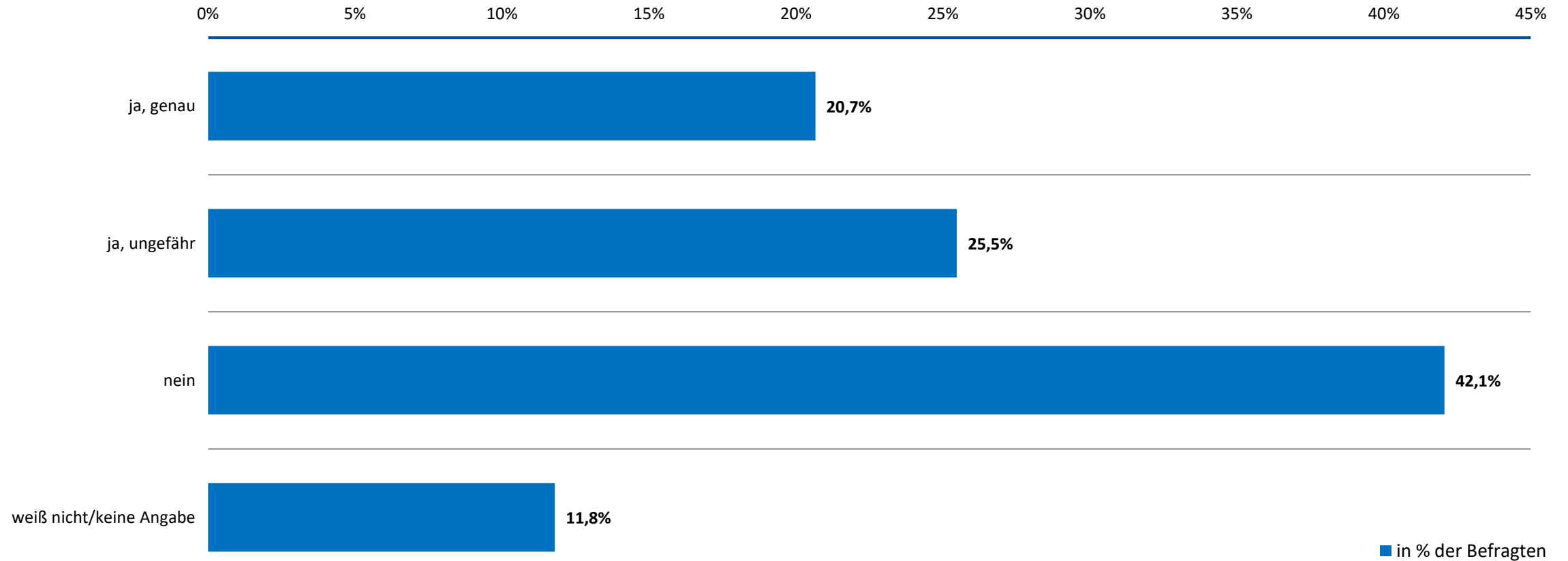
Wer ist für die Überwachung der Trinkwasserqualität verantwortlich?



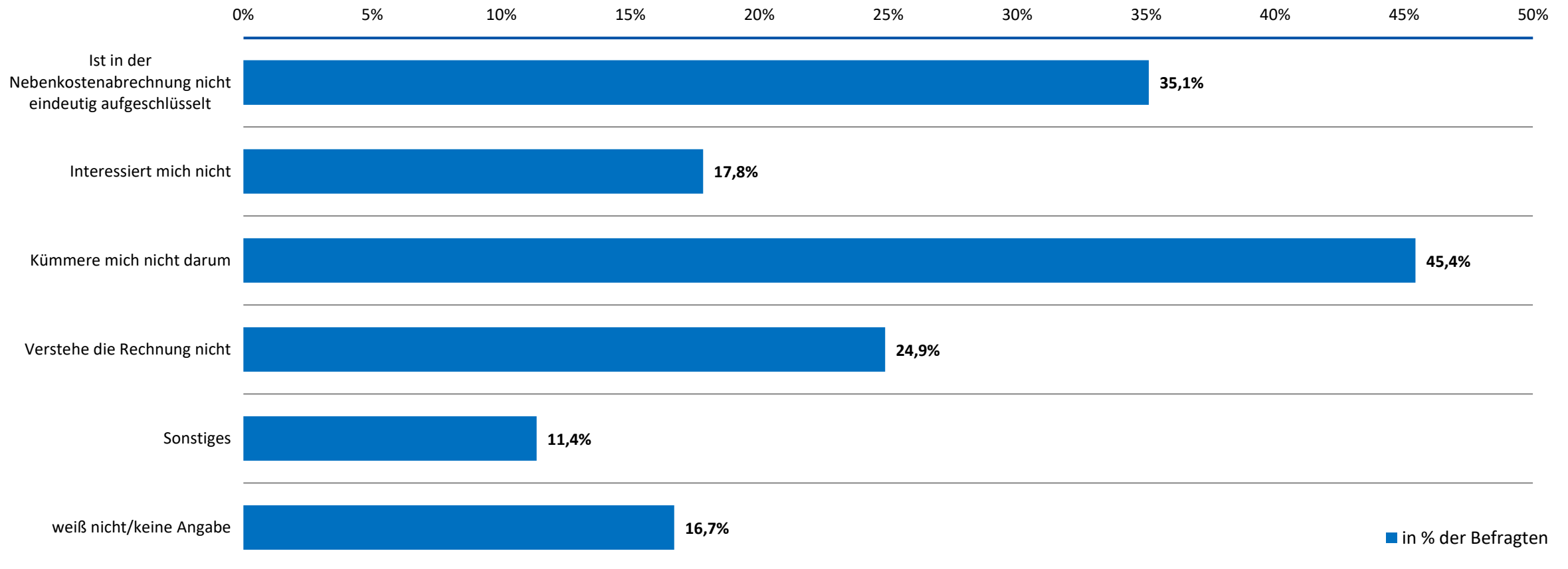


PREISWAHRNEHMUNG

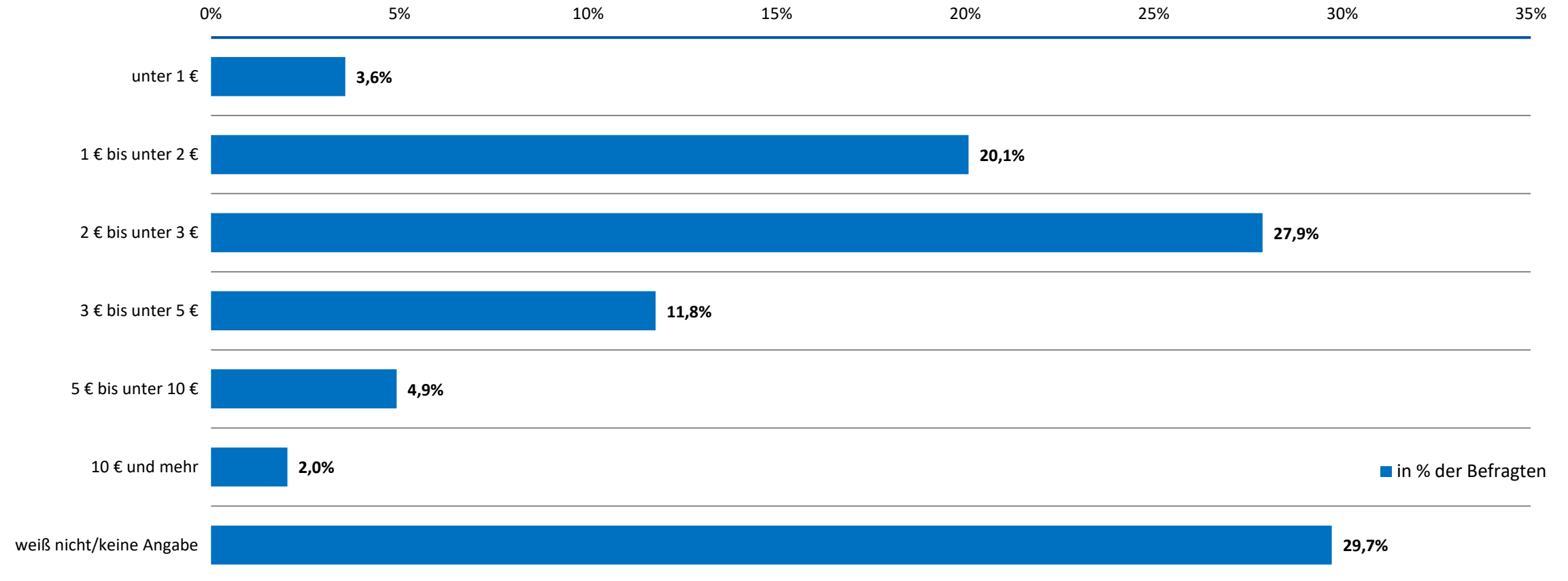
Kennen Sie die Höhe Ihrer Wasserrechnung?



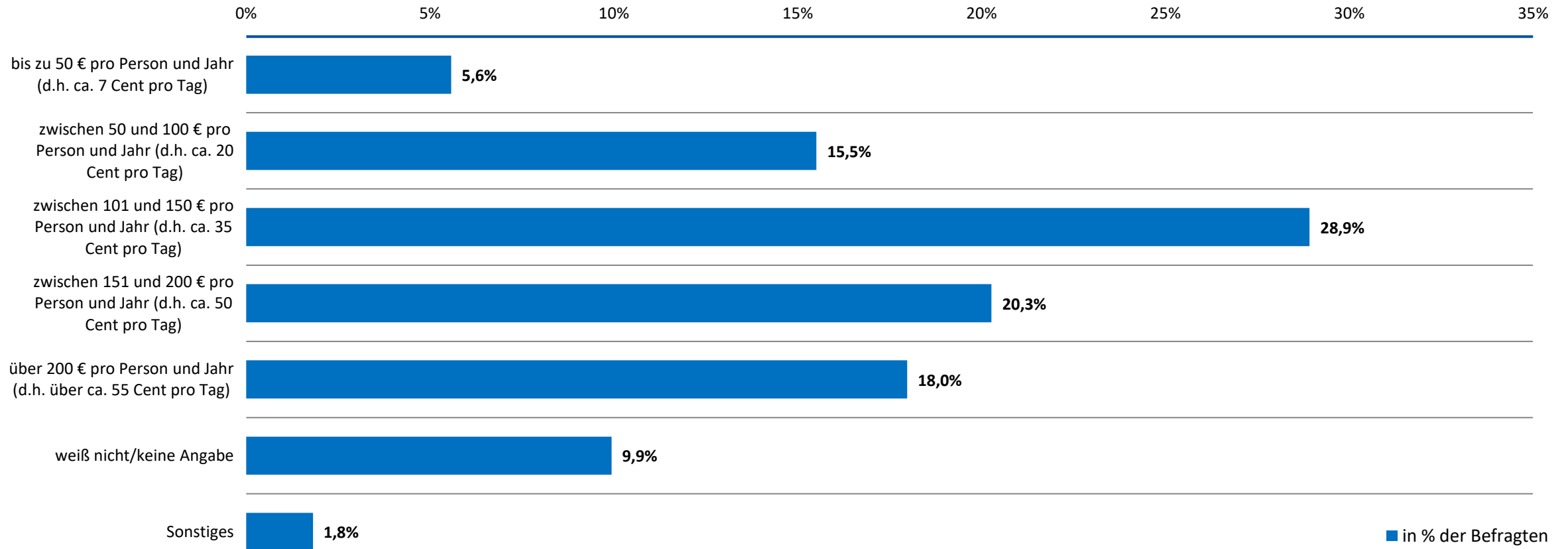
Falls Sie die Höhe Ihrer Wasserrechnung nicht kennen: Können Sie kurz begründen, warum Sie keine Angaben machen können? (Mehrfachantwort möglich)



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



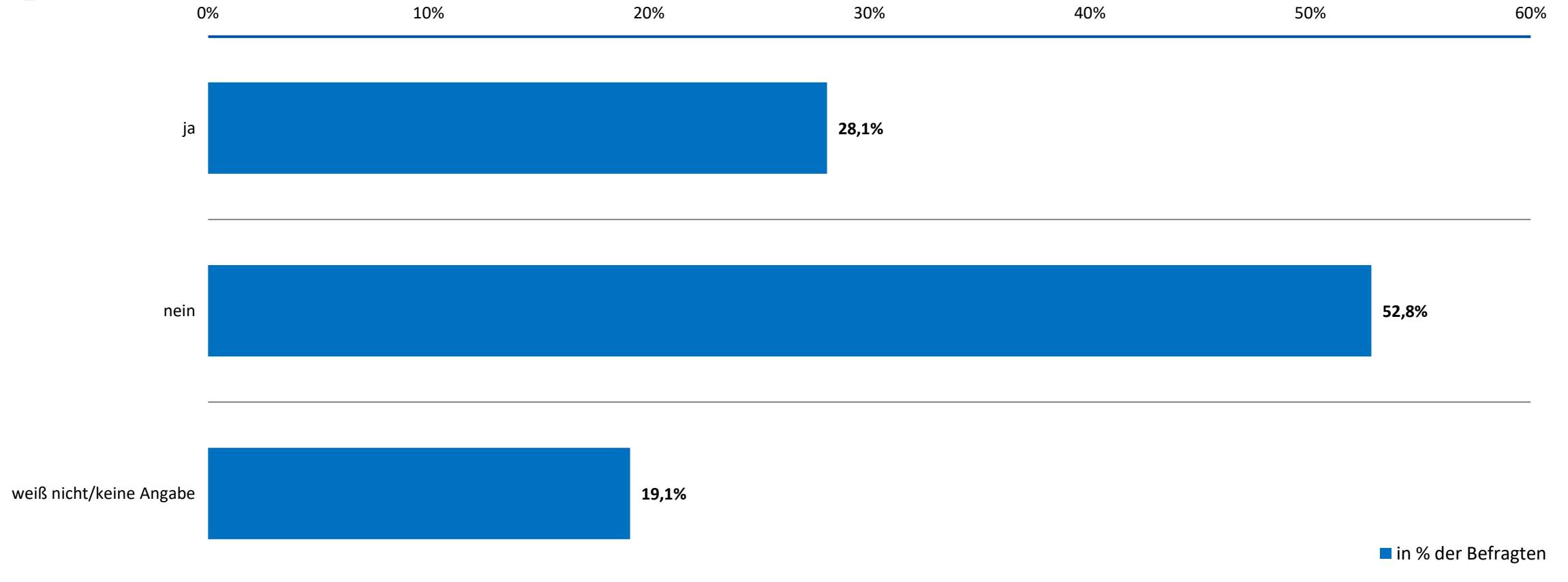
Was ist Ihnen qualitativ einwandfreies Trinkwasser wert?



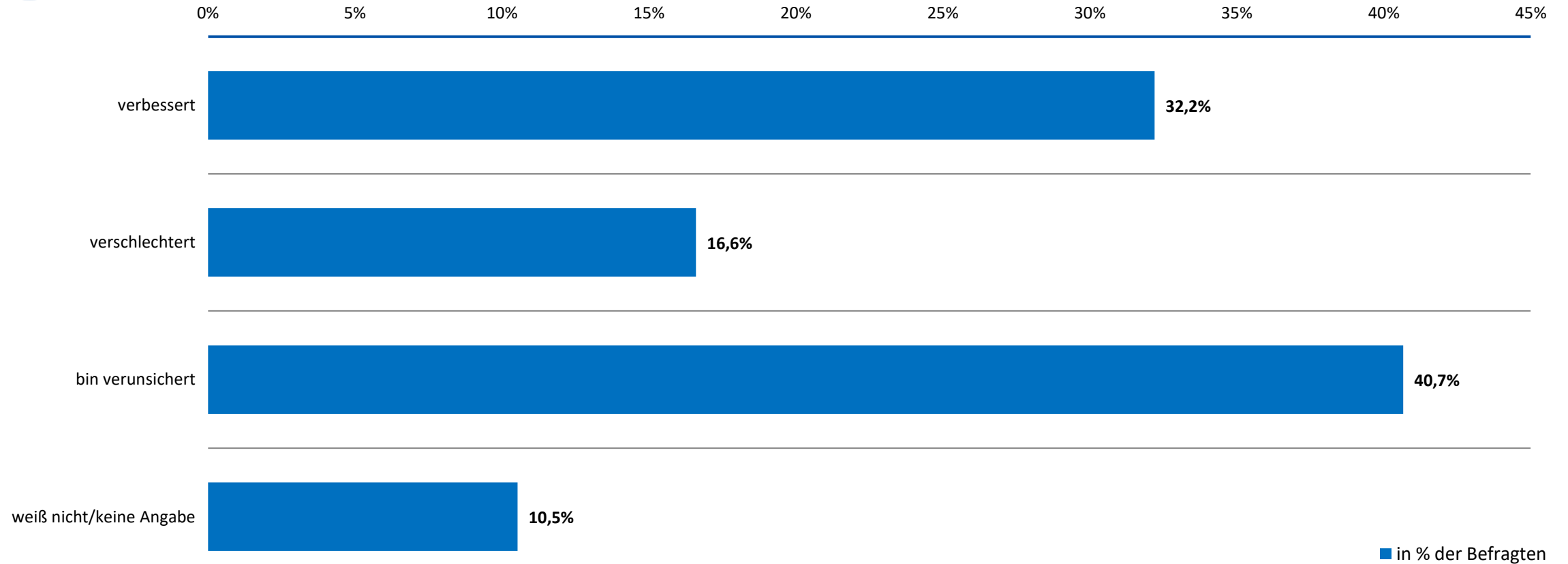


TRINKWASSER UND MASSEN MEDIEN

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 Nitrat, Gülle

2 Arzneimittelreste/Antibiotika

3 Klimawandel

Gründe für eine Verbesserung der Beurteilung von Trinkwasser

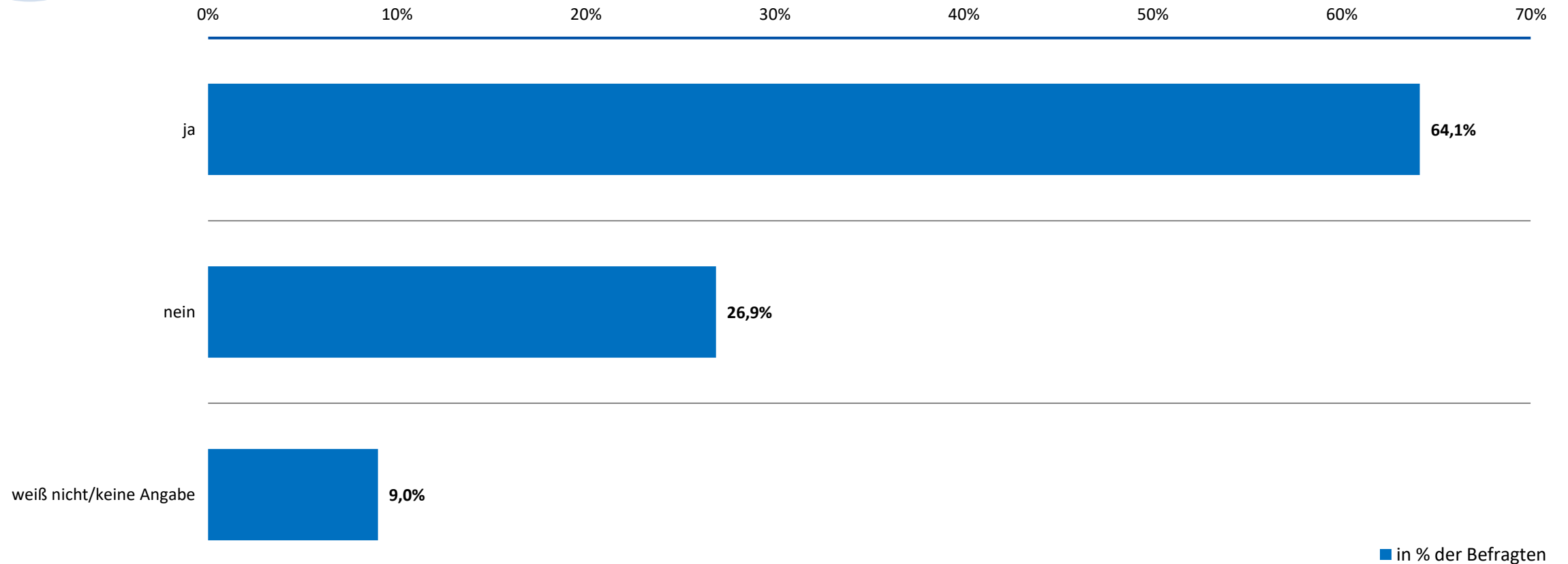
1 Versorgungssicherheit und Qualität

2 Medienberichterstattung

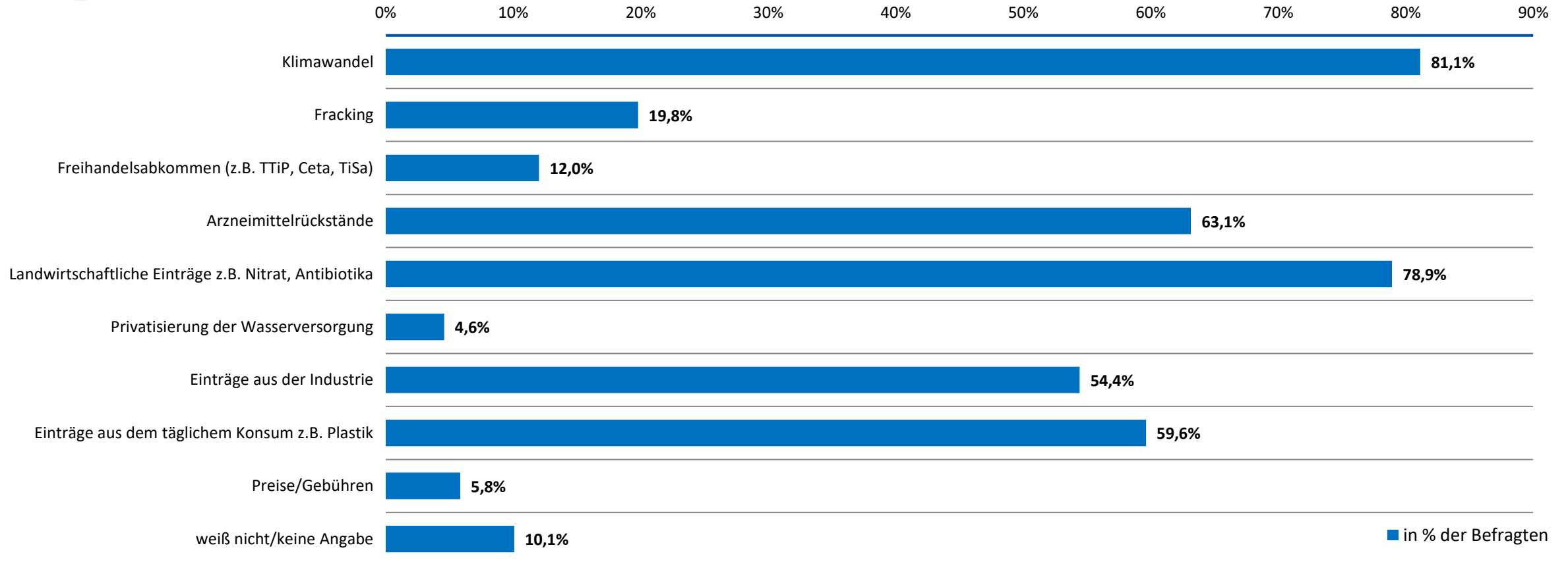


VERTRAUEN IN DIE ZUKÜNFTIGE TRINKWASSERQUALITÄT

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):



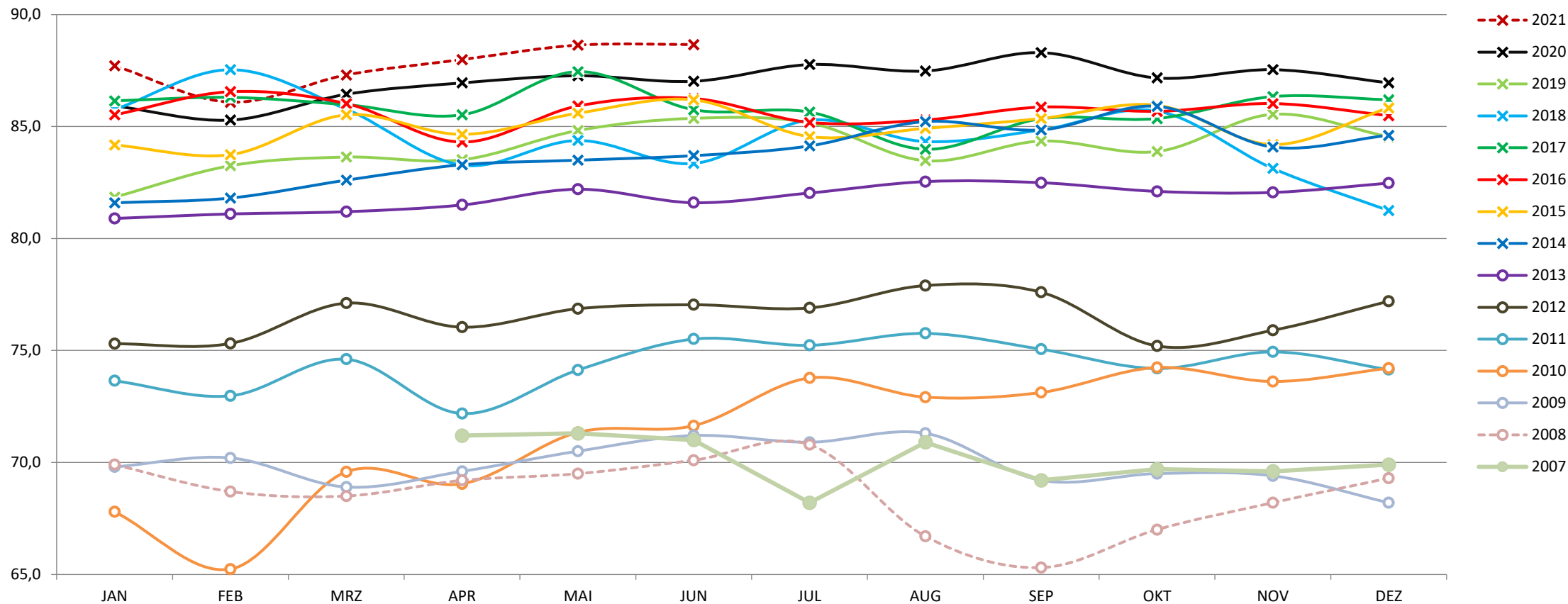


DIE ZENTRALEN ERGEBNISSE IM ZEITVERGLEICH

2007 - 2021

Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität Ihres Leitungswassers?

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



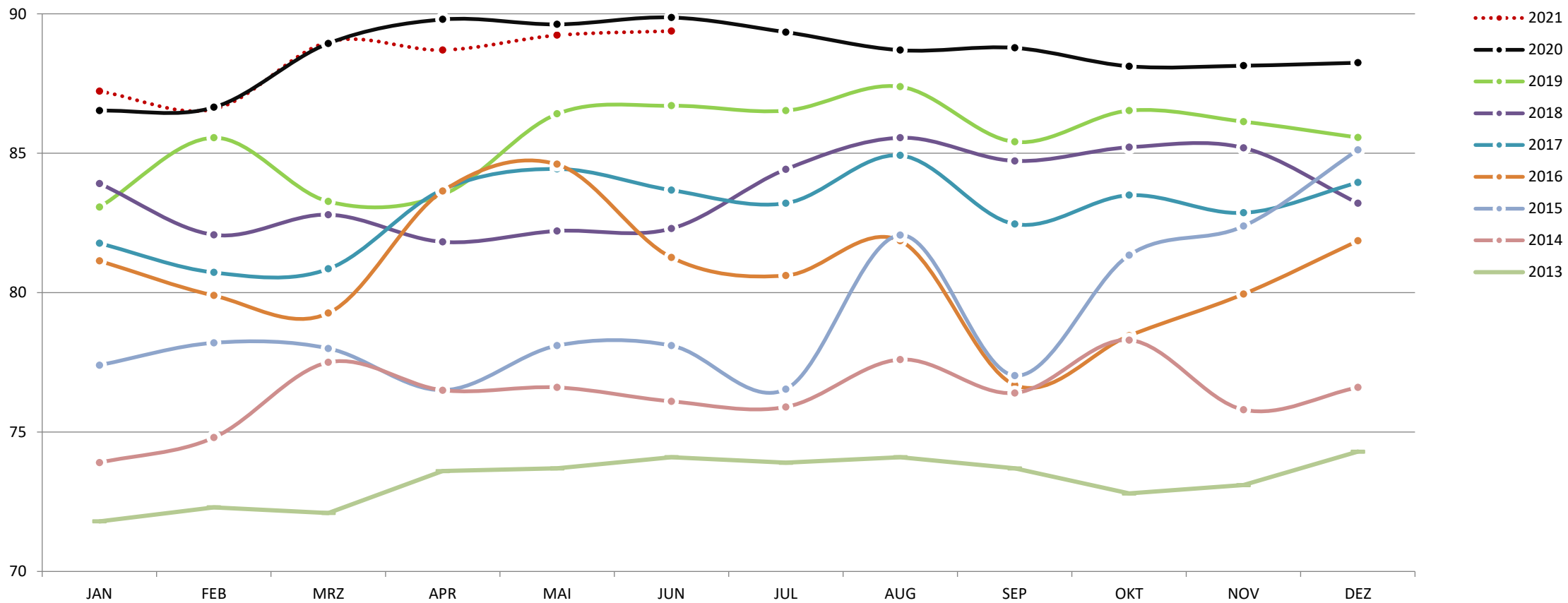
QUALITÄT

2013 - 2021

Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis Ihres Wasserversorgers?

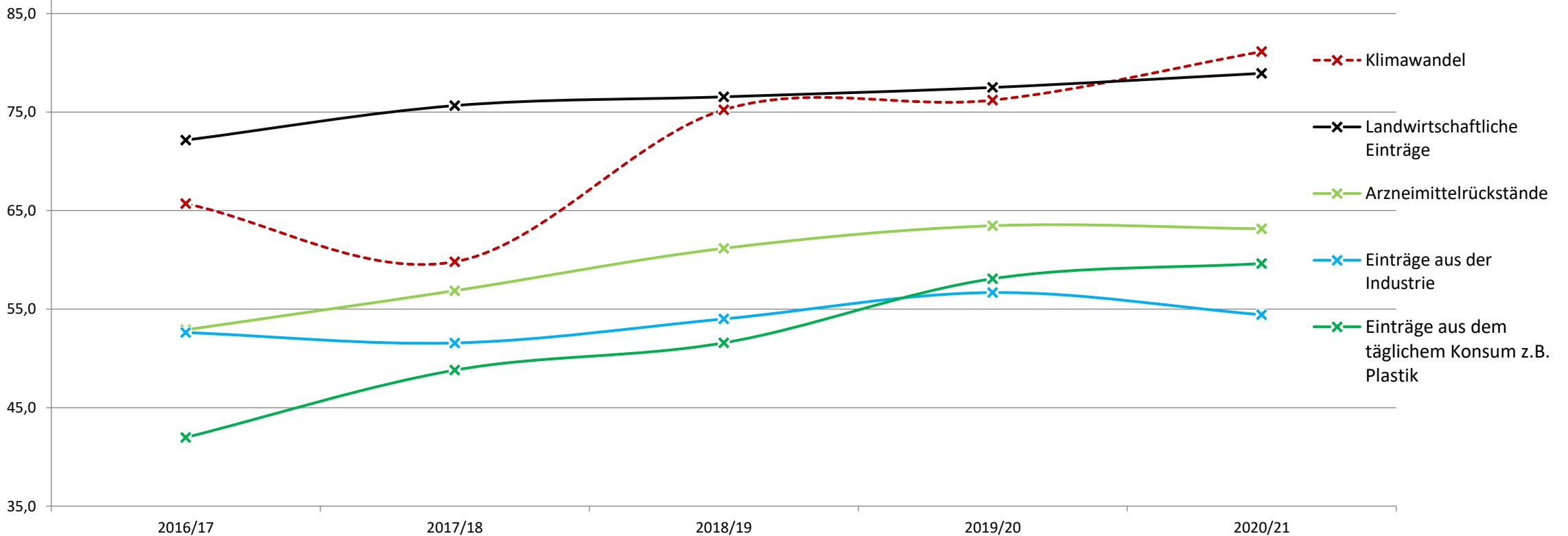
(Antwort „sehr gut“, „gut“ oder „angemessen“ in % aller Befragten)

PREIS-/LEISTUNGSVERHÄLTNISS



2016 - 2021

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



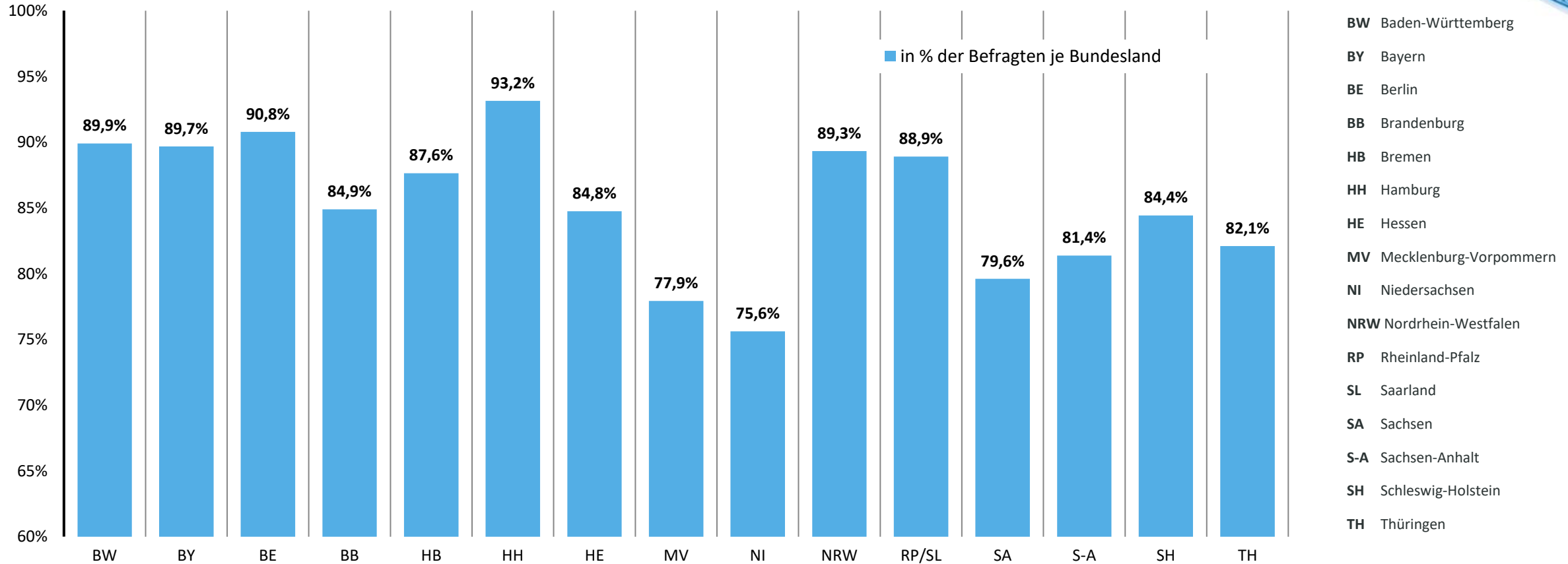
QUALITÄT



DIE ZENTRALEN ERGEBNISSE IM LÄNDERVERGLEICH

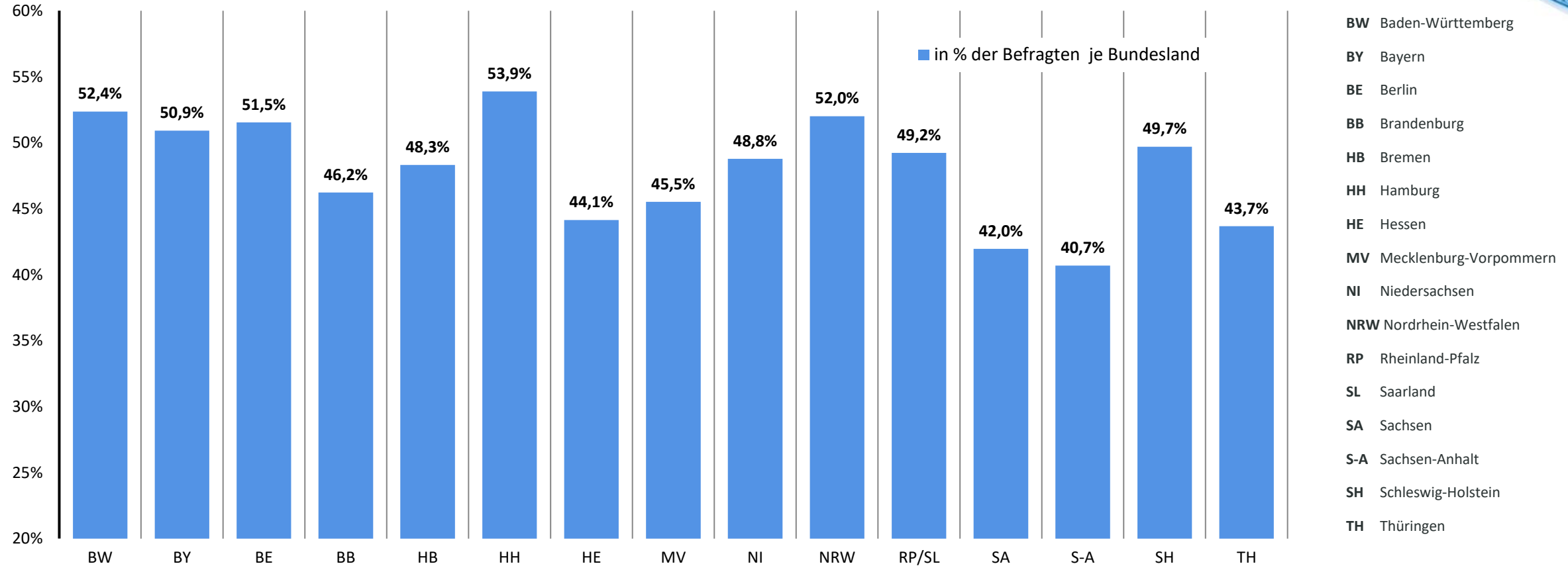
Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität Ihres Leitungswassers?

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



Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis Ihres Wasserversorgers?

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

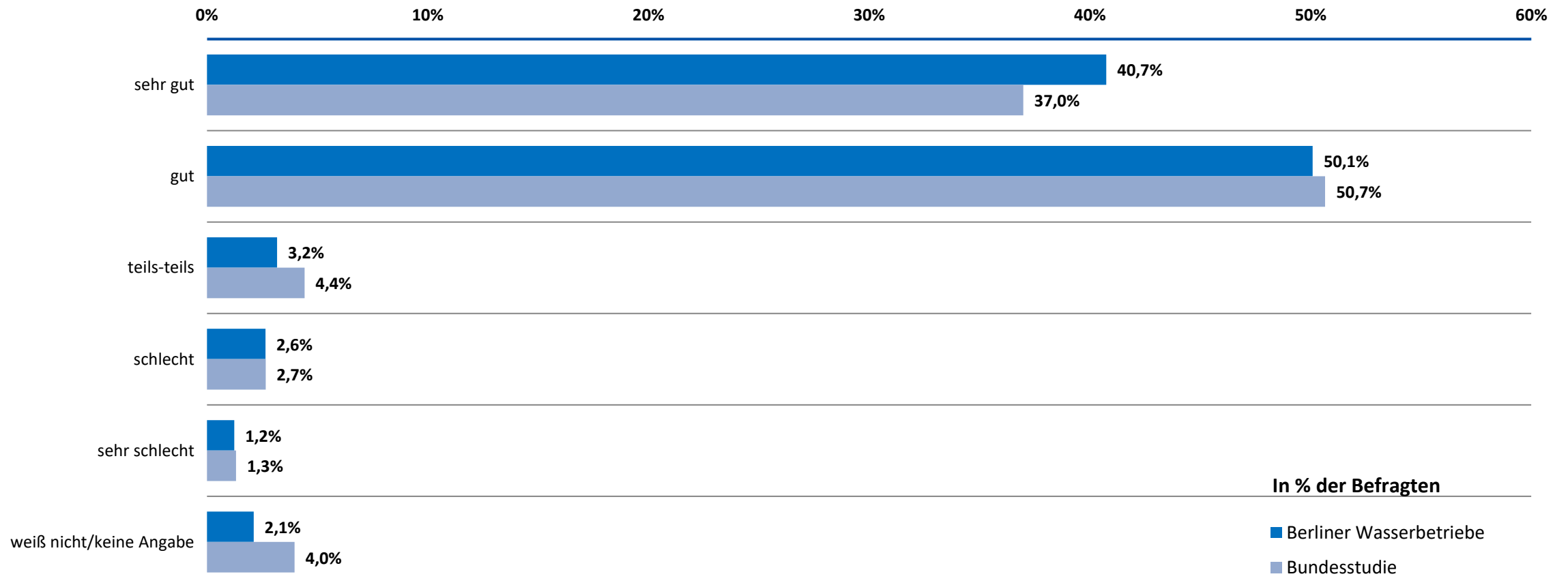


PREIS-/LEISTUNGSVERHÄLTNIS

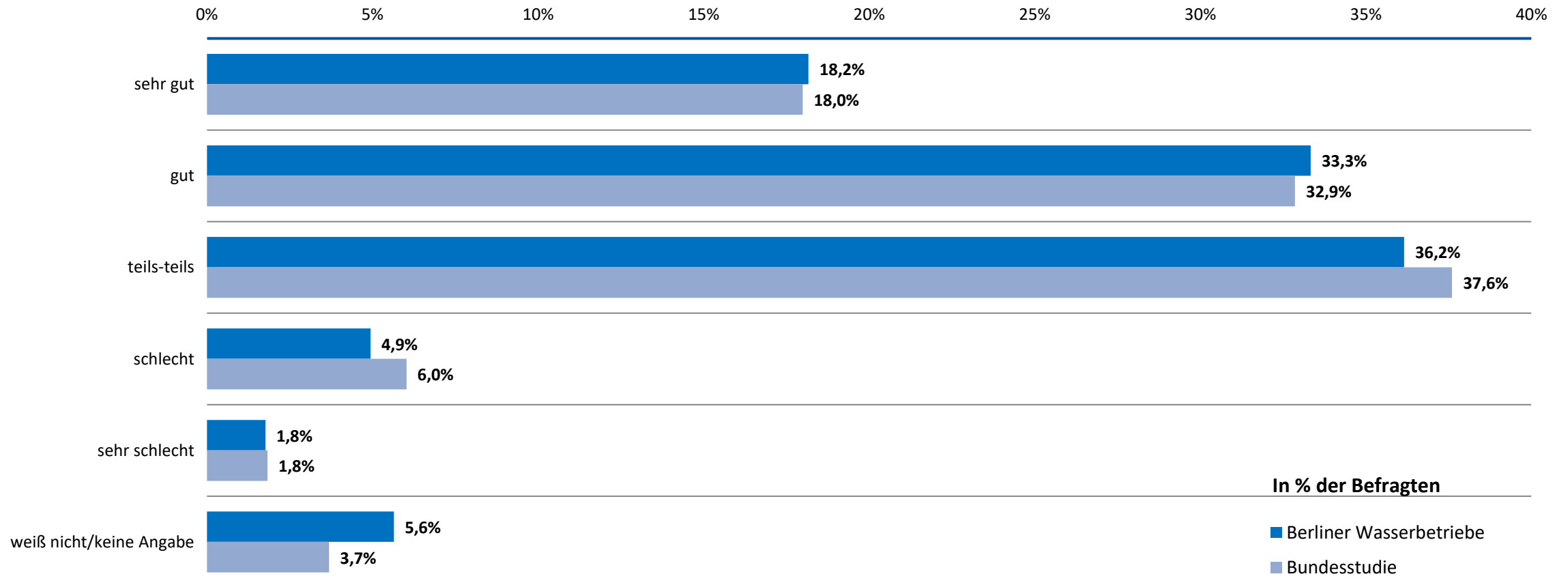


Ergebnisse im Versorgungsgebiet der
Berliner Wasserbetriebe
(Datenerhebung 1.7.2020-30.6.2021, N=567 Befragte)

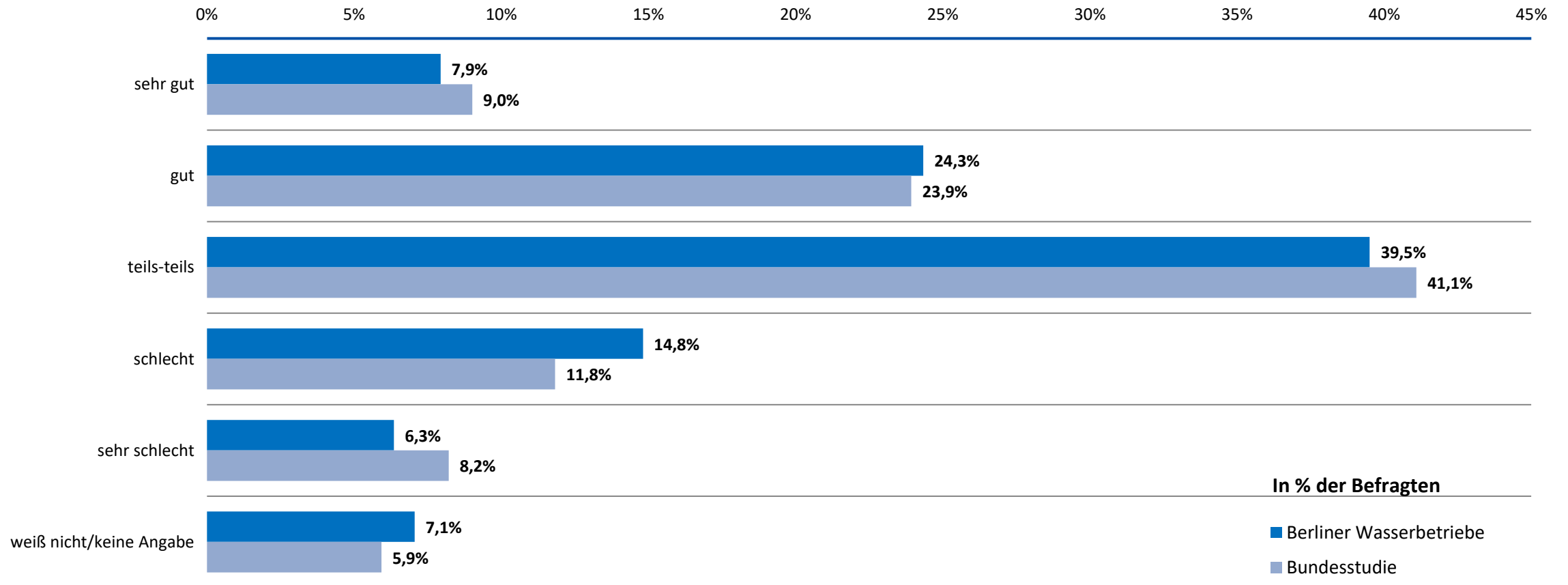
Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität ihres Leitungswassers?



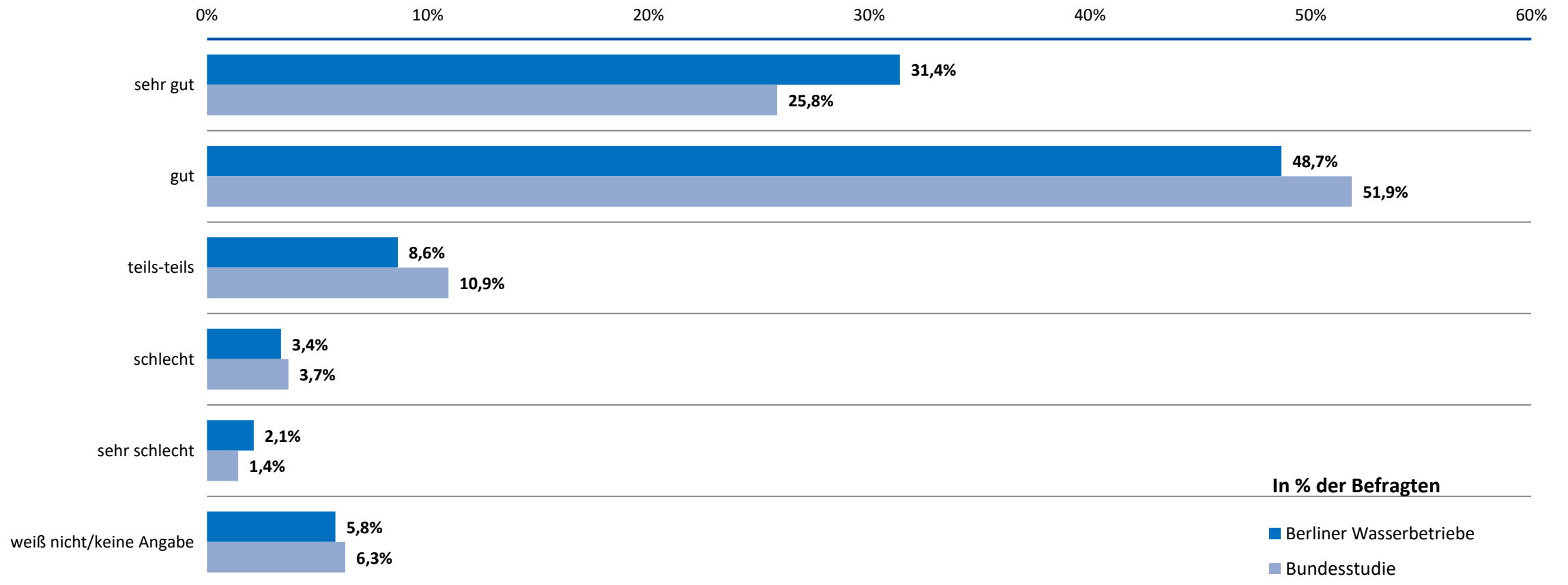
Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis Ihres Wasserversorgers?



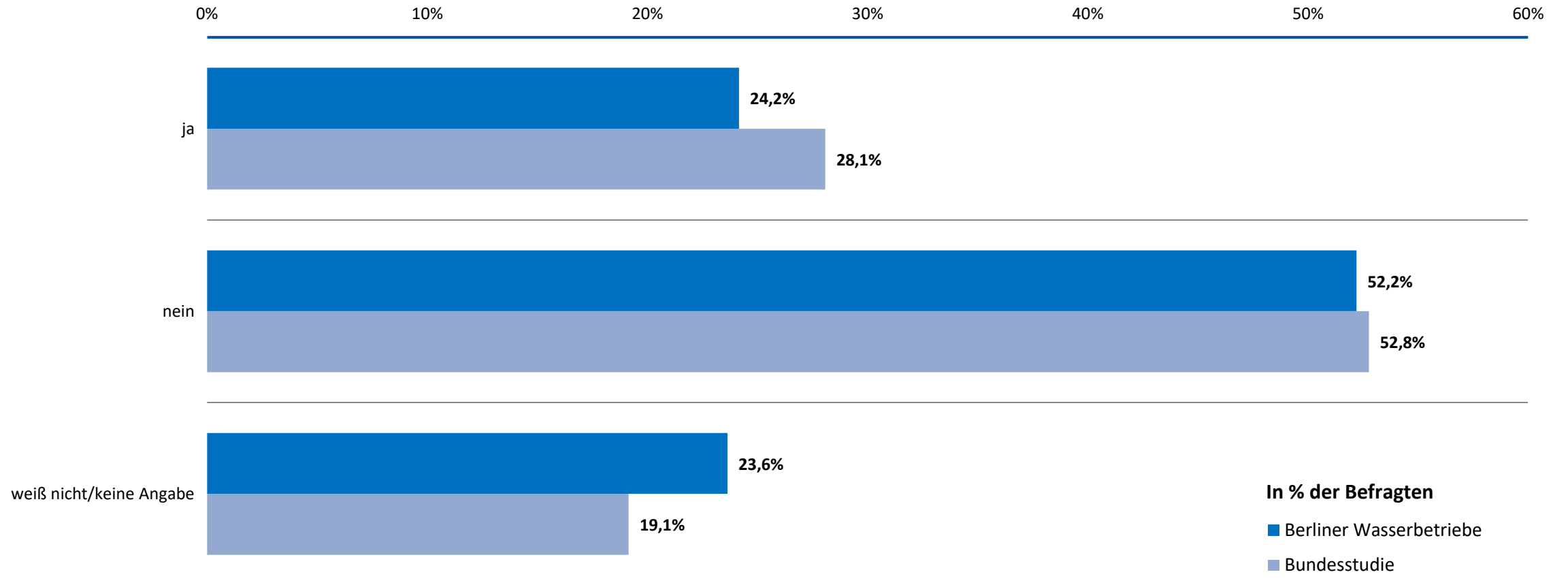
Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis Ihres Abwasserentsorgers?



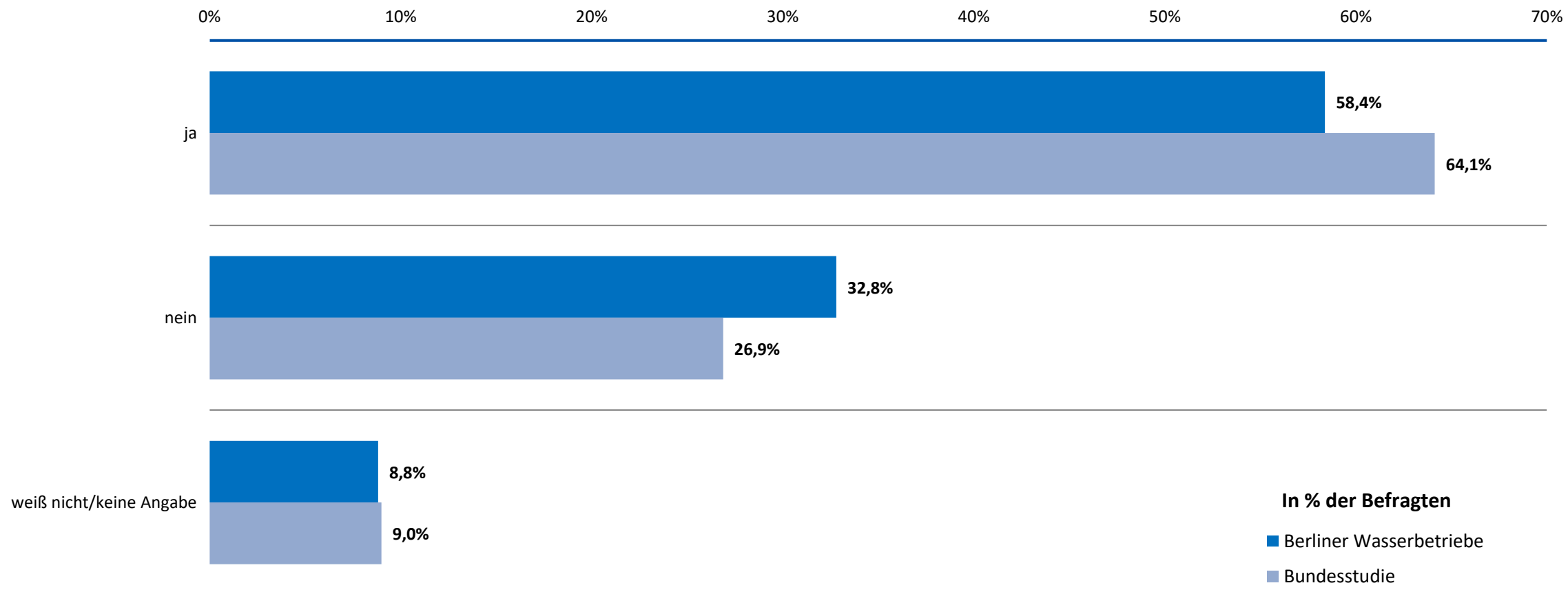
Wie beurteilen Sie insgesamt den Service (Erreichbarkeit, Informationen, Störfall-, Beschwerdemanagement etc.) Ihres Wasserversorgers?



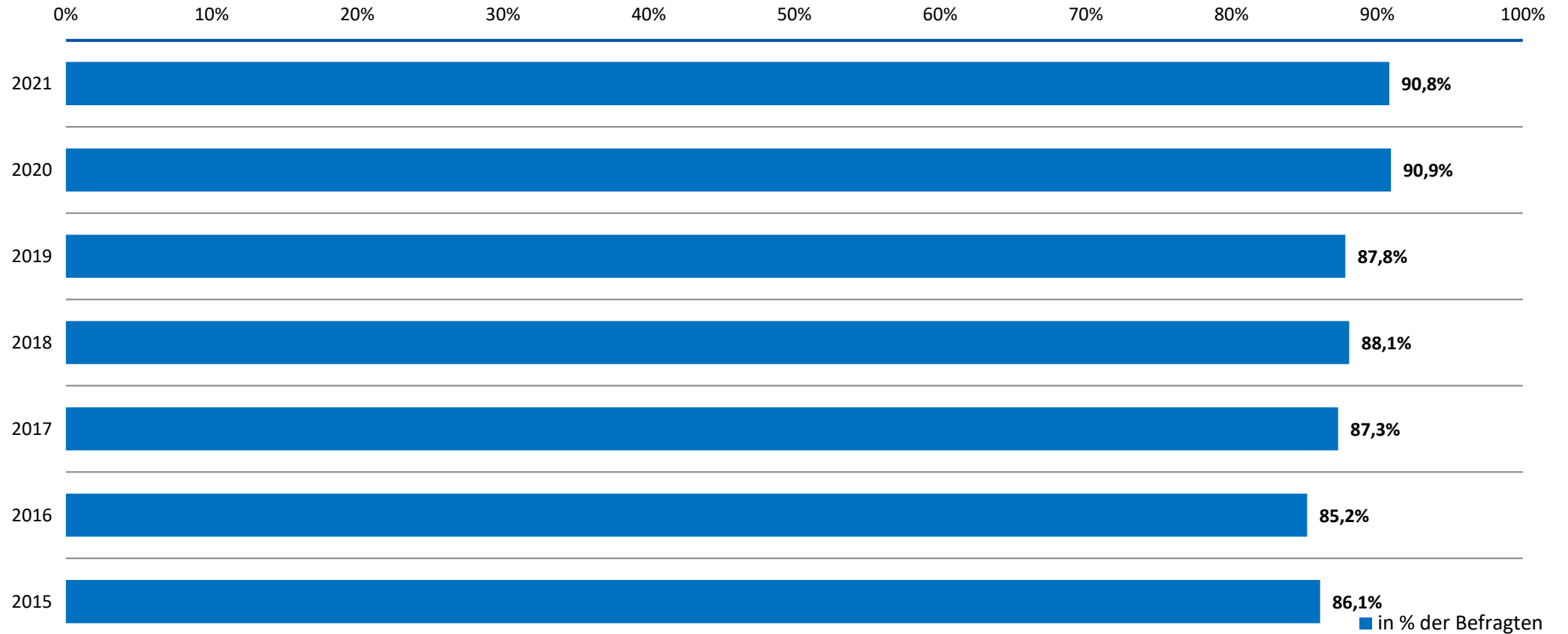
Hat sich durch Medienberichte in den letzten 6 Monaten ihre Beurteilung der Wasserqualität verändert?



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“)

