



IHRE MEINUNG ZÄHLT

**TWIS**

I.E.S.K. • Dr. UWE PÖHLS • 04.09.2023

**STUDIE:**

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

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

Datenreport 2022 / 23

# 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	31
5.0	Die zentralen Ergebnisse im Ländervergleich	37
6.0	Ergebnisse im Versorgungsgebiet der Berliner Wasserbetriebe	40

# MANAGEMENT SUMMARY

UNTERSUCHUNGSJAHR 2022/23

**Klimawandel, Wasserknappheit, Dürre sind die Themen, die den Verbrauchern aktuell große Sorgen bereiten. Insbesondere in Bezug auf das Trinkwasser. Die Trinkwasserversorgung in Deutschland genießt dennoch weiterhin sehr hohes Vertrauen. Trotz aller Sorgen schätzen die Verbraucher die hohe Qualität und die Versorgungssicherheit. Den Versorgern wird die Bewältigung der Herausforderungen in der Zukunft zugetraut.**

Das Bewußtsein für den Wert von Trinkwasser ist in Deutschland so hoch wie selten zuvor. Die Krisen der letzten Jahre, insbesondere die Coronakrise, die Energiekrise und seit 2021 auch den Krieg in der Ukraine, haben den Fokus auf die Daseinsvorsorge und die Bedeutung von sicherer Versorgung mit Trinkwasser verstärkt. Dazu trägt auch die deutlich gestiegene Aufmerksamkeit der Medien für das Thema Trinkwasser bei. Allerdings entsteht dadurch auch Verunsicherung. Versorgungssicherheit und Versorgungsqualität sind Themen, die die Menschen gerade sehr beschäftigen. Aktuell überwiegt die Zuversicht und das Vertrauen in die Leistungs- und Innovationsfähigkeit der Wasserversorgung. Die Bewertung der Trinkwasserqualität, die Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis bei Wasser und Abwasser, wie auch die Serviceleistungen der Versorger werden sehr positiv bewertet. Gegenüber dem Untersuchungszeitraum 2021/22 haben hier die positiven Bewertungen deutlich zugenommen. Aber die Selbstverständlichkeit, immer und überall Trinkwasser in hoher Qualität und zu günstigen Preise verfügbar zu haben wird für die Zukunft hinterfragt.

Es gilt aber weiterhin: Die Wertschätzung für die sichere und qualitativ einwandfreie Versorgung mit Trinkwasser ist weiterhin auf einem hohen Niveau. Aber seit Beginn der Erhebung im Jahr 2007 waren die Sorgen der befragten Verbraucher über die Zukunft der Versorgung mit Wasser noch nie größer.



# DIE ZENTRALEN ERGEBNISSE



1

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

95 % der Befragten nutzen Leitungswasser unmittelbar als Trinkwasser. Mehr als drei Viertel davon mehrmals täglich oder jeden bzw. fast jeden Tag und 89 % zumindest ab und zu.

2

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

87,8 % bewerten die Qualität mit „sehr gut“ oder „gut“. Über 91 % der befragten Verbraucher bewerten das Leitungswasser in Deutschland als „sauber und rein“ und über 92 % äußern, dass sie Leitungswasser ohne Bedenken trinken.

3

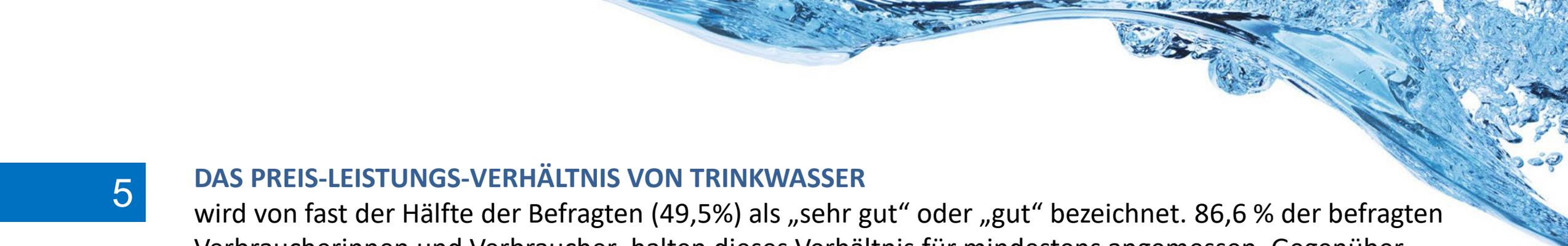
### **DER SERVICE UND DIE SERVICEQUALITÄT DER WASSERVERSORGER**

wird mit guten Bewertungen versehen. 73,2 %, 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. Über 38 % der Befragten wissen nicht, was sie für Wasser bezahlen, weitere 16,7% machten keine Angaben. Weniger als die Hälfte (45,0 %) gab an, die Höhe der Rechnung genau oder zumindest annähernd zu kennen. Über ein Drittel (36,6%) bemängelt die Aufschlüsselung in der Nebenkostenabrechnung des Vermieters. 29,5% gaben an, sich nicht um die Wasserrechnung zu kümmern.



5

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

wird von fast der Hälfte der Befragten (49,5%) als „sehr gut“ oder „gut“ bezeichnet. 86,6 % der befragten Verbraucherinnen und Verbraucher halten dieses Verhältnis für mindestens angemessen. Gegenüber den Krisenbedingungen des Jahres 2022 hat sich die positive Preis-Leistungs-Bewertung von Wasser 2023 deutlich erhöht.

6

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

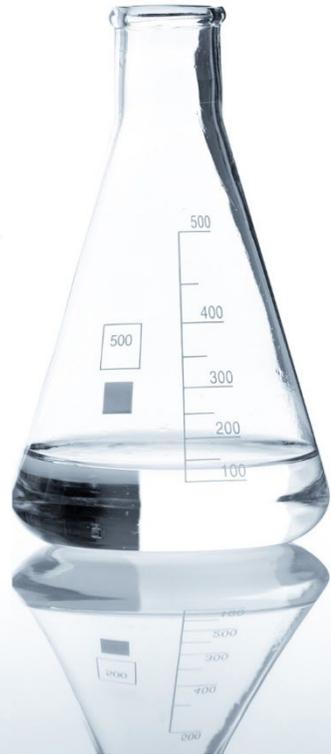
wird von über einem Drittel der Befragten (35,8 %) als „sehr gut“ oder „gut“ bezeichnet. 72,5 % der befragten Verbraucher halten dieses Verhältnis für mindestens angemessen.

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 (64,7%), dass sich das in Zukunft verschlechtern könnte. Zwei Bereiche spielen dabei eine ganz zentrale Rolle. Über 87 % glauben, dass hier insbesondere die Folgen des Klimawandels Auswirkungen haben könnten. Fast 72% meinen, dass landwirtschaftliche Einträge z.B. Nitrat, Antibiotika, Herbi- und Biozide Risiken für die Trinkwasserressourcen darstellen. Aber auch Einträge aus dem täglichem Konsum z.B. Plastik (62,6%) sowie Einträge aus der Industrie (60,4 %) werden als manifeste Gefahren wahrgenommen.

# METHODIK

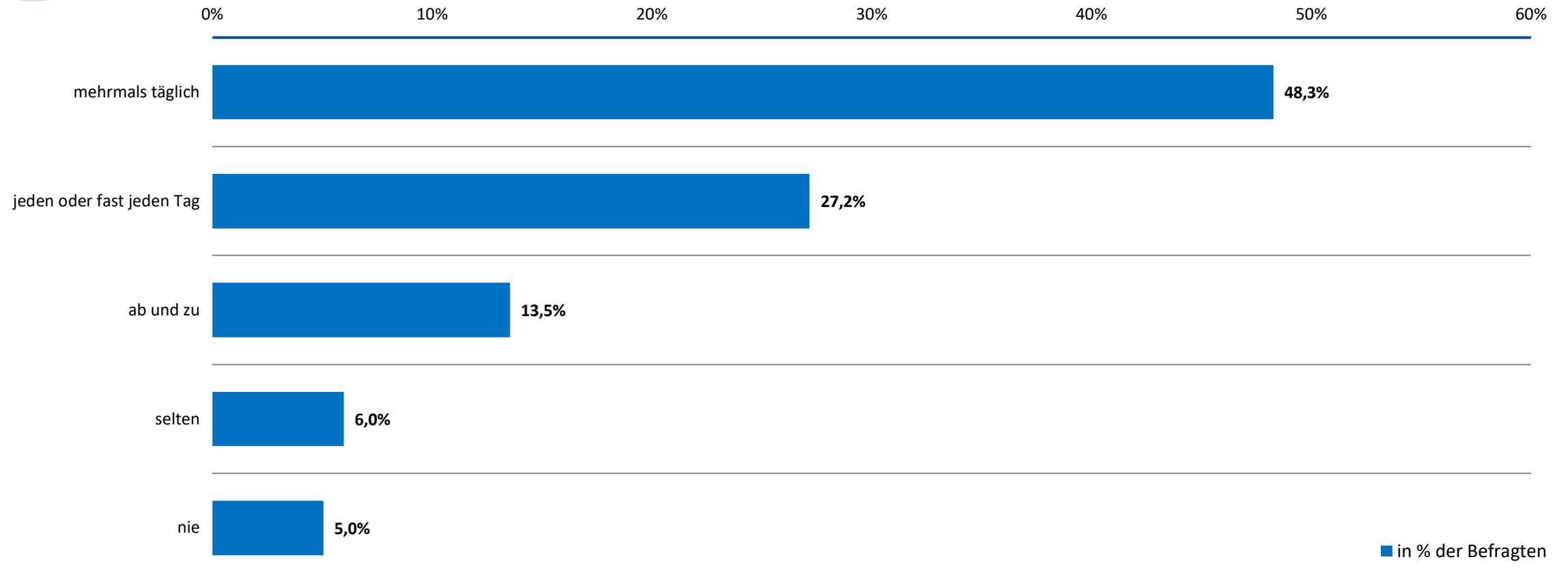


- |                       |                                 |
|-----------------------|---------------------------------|
| ✓ ERHEBUNG:           | Online-Fragebogen               |
| ✓ STICHPROBE 2022/23: | 9.931 (> 800 Befragte je Monat) |
| ✓ ZEITRAUM:           | 01.07.2022 bis 30.06.2023       |
| ✓ AUSWAHL:            | Zufallsauswahl                  |
| ✓ ZEITREIHE:          | seit 15.03.2007                 |



# NUTZUNG VON TRINKWASSER

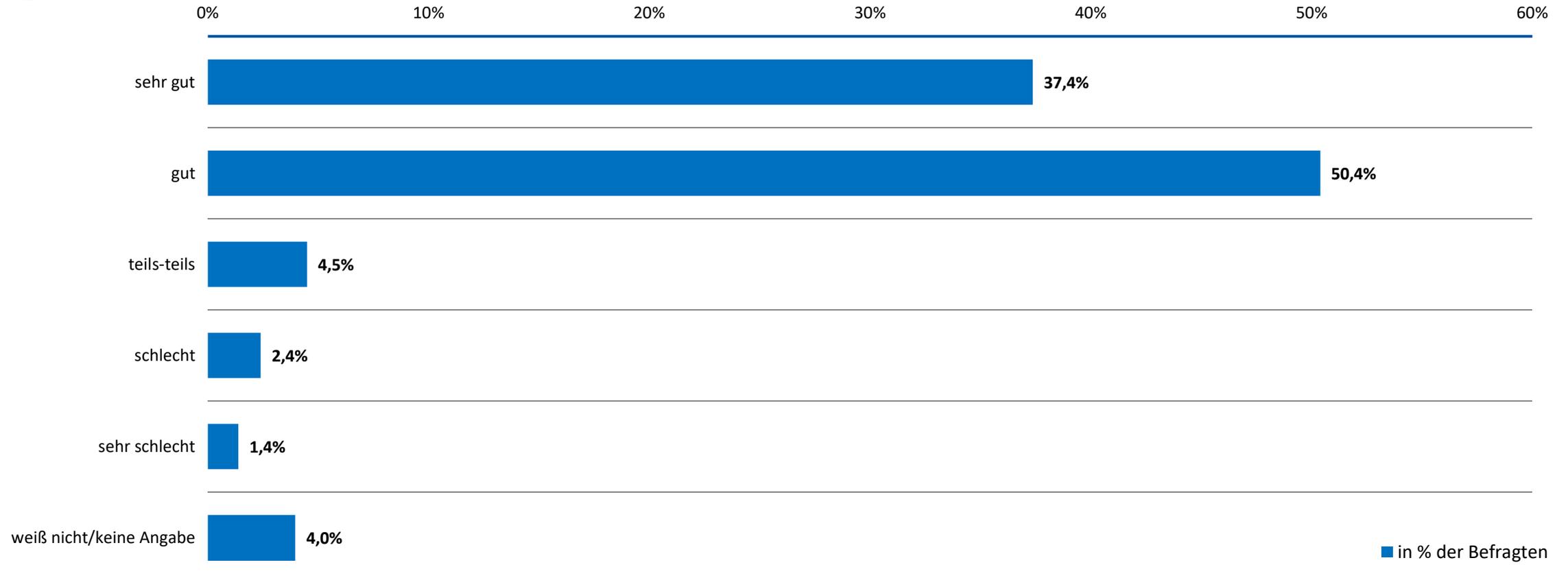
## Wie oft trinken Sie Leitungswasser?



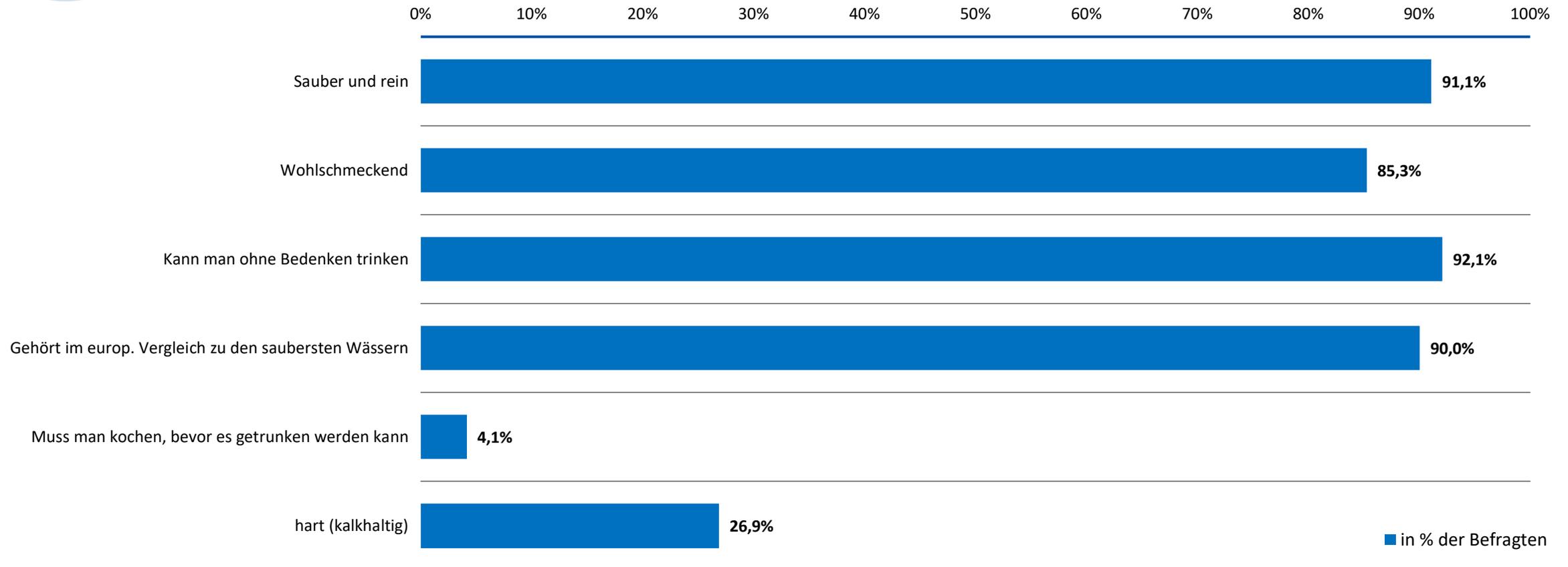


# QUALITÄTS- WAHRNEHMUNG

## Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität Ihres Leitungswassers?



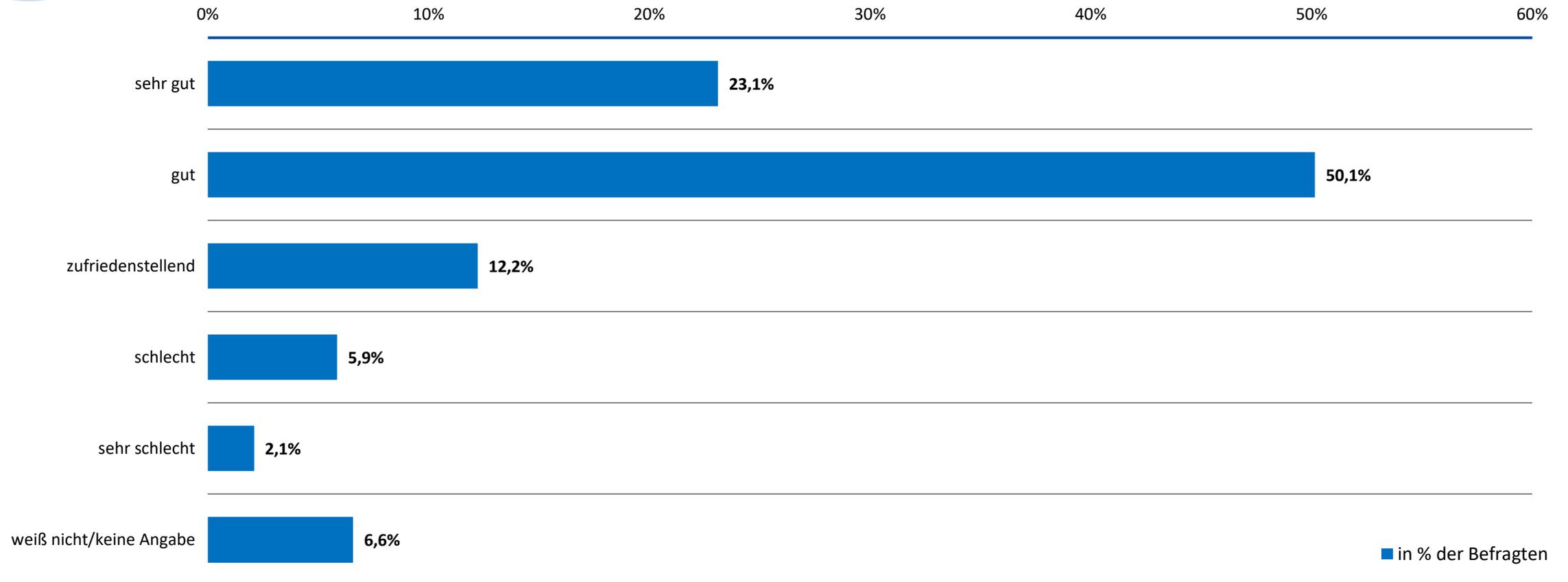
Wie sehr treffen Ihrer Meinung nach die folgenden Aussagen auf Ihr Leitungswasser zu?  
(Nur Antworten „trifft voll und ganz zu“ und „trifft eher zu“)



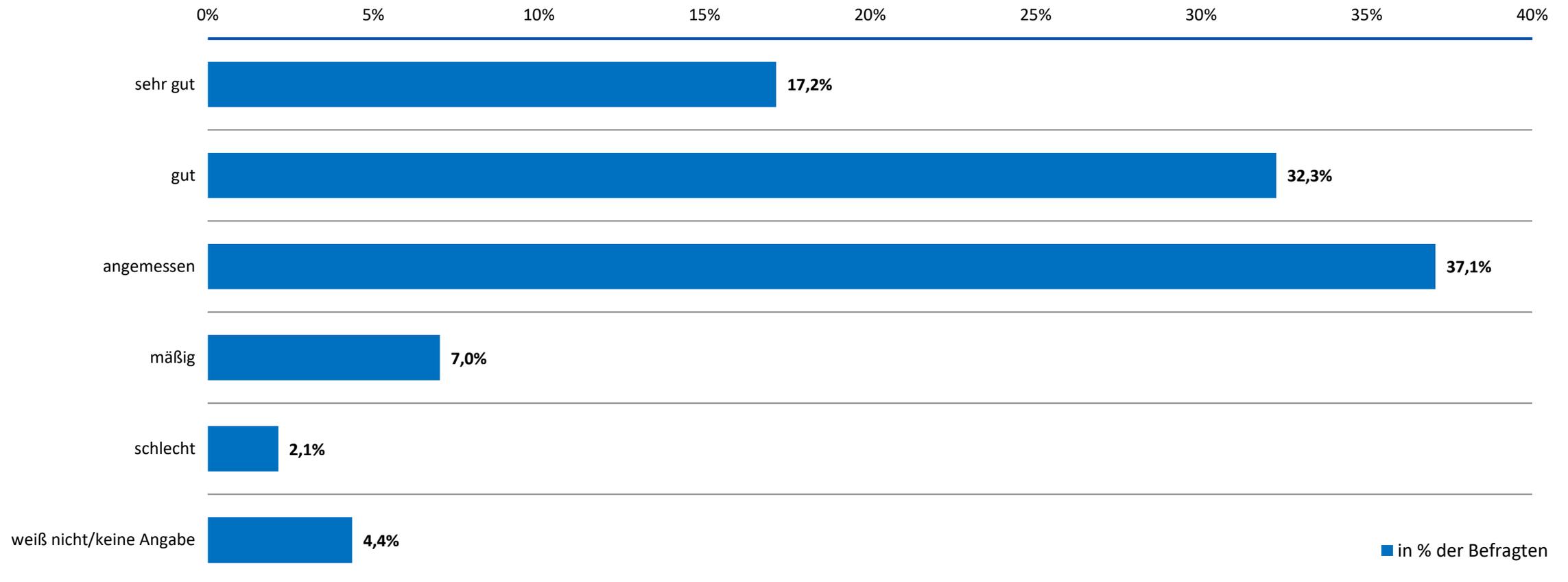


# KUNDEN- ZUFRIEDENHEIT

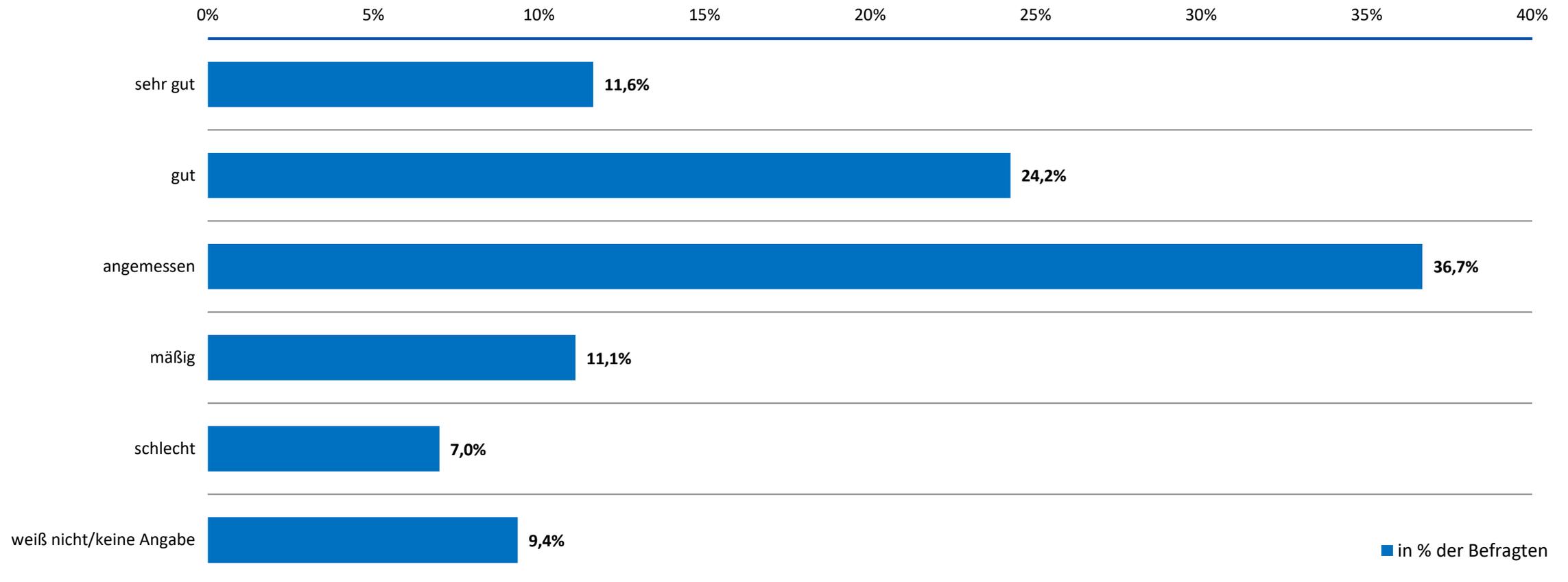
## Wie beurteilen Sie insgesamt den Service (Erreichbarkeit, Informationen, Störfall-, Beschwerdemanagement etc.) Ihres Wasserversorgers?



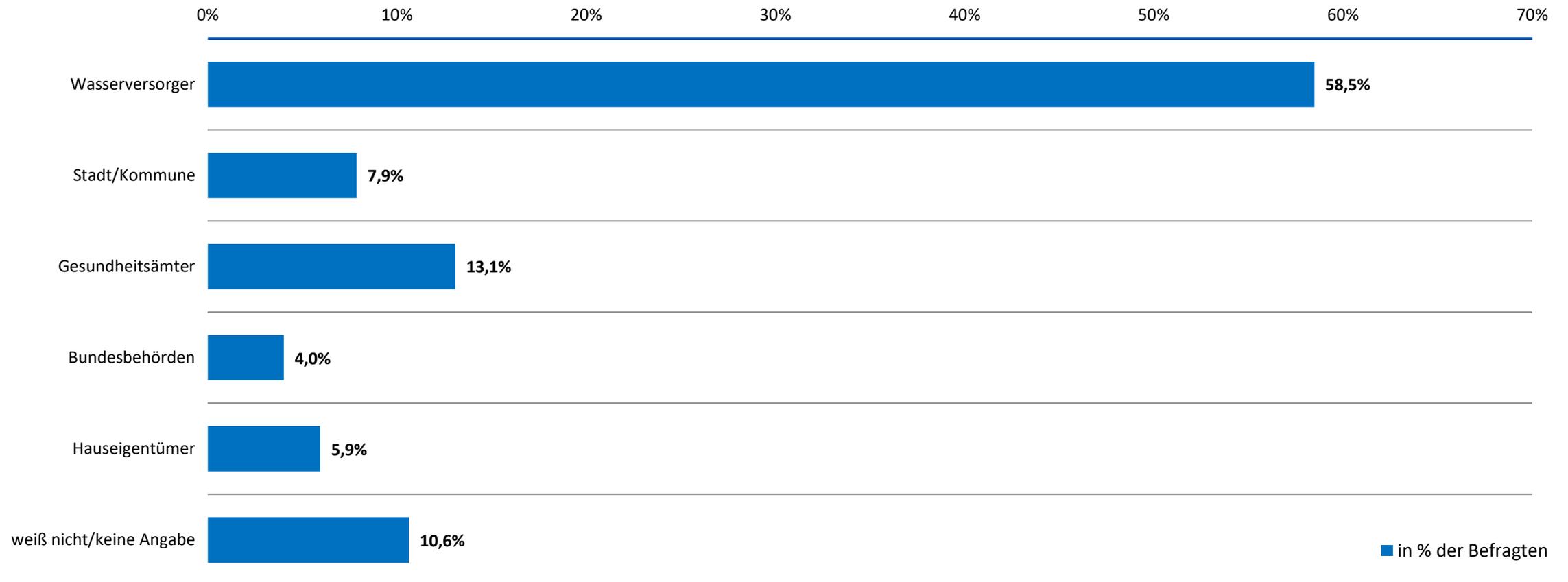
## Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis Ihres Wasserversorgers?



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



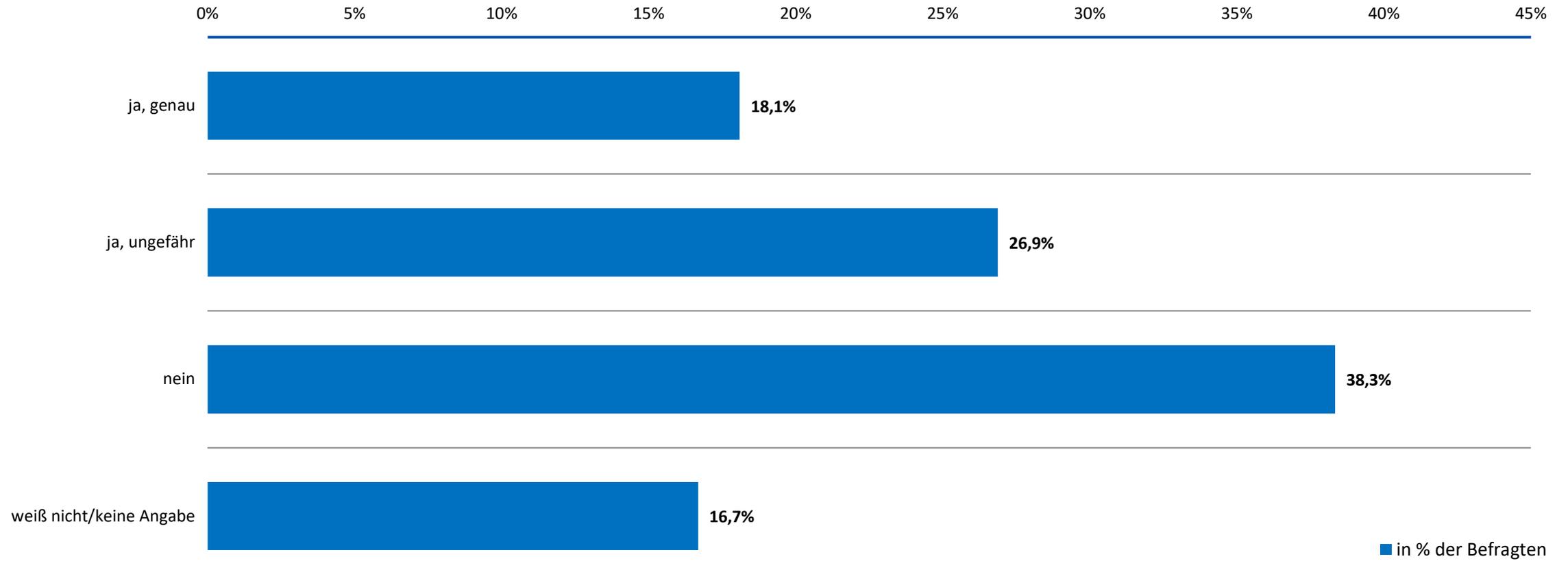
## Wer ist für die Überwachung der Trinkwasserqualität verantwortlich?



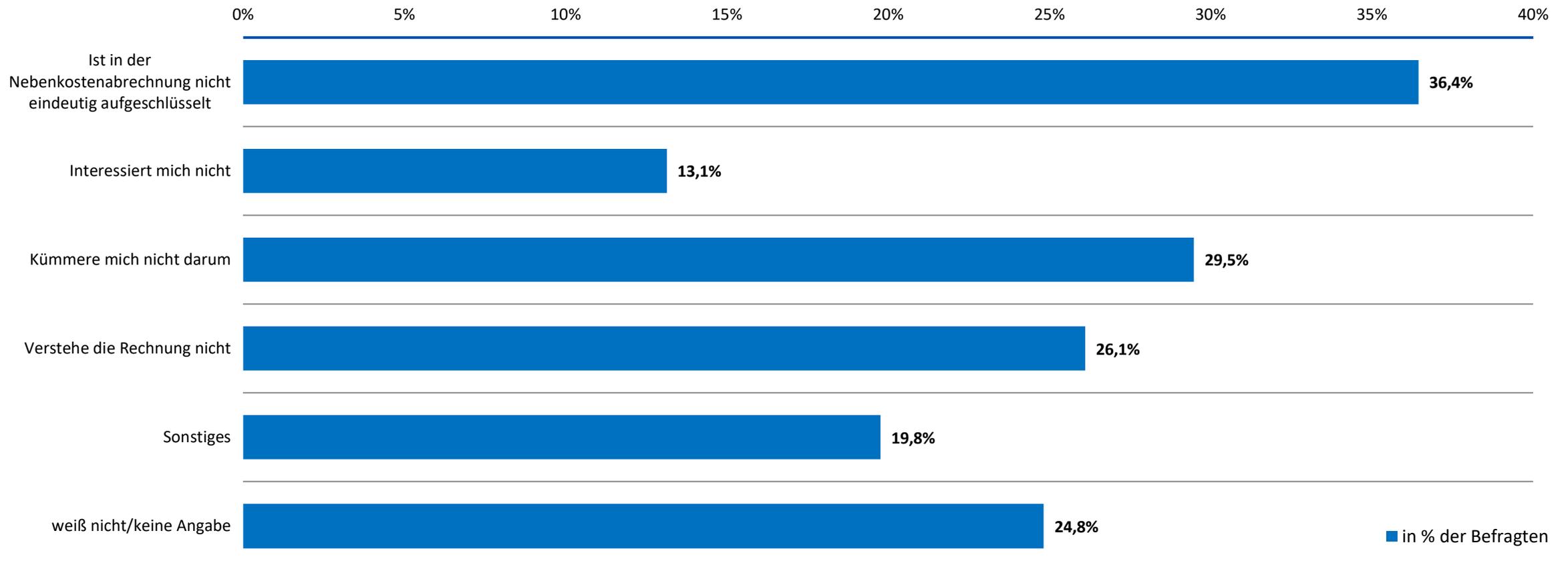


# PREISWAHRNEHMUNG

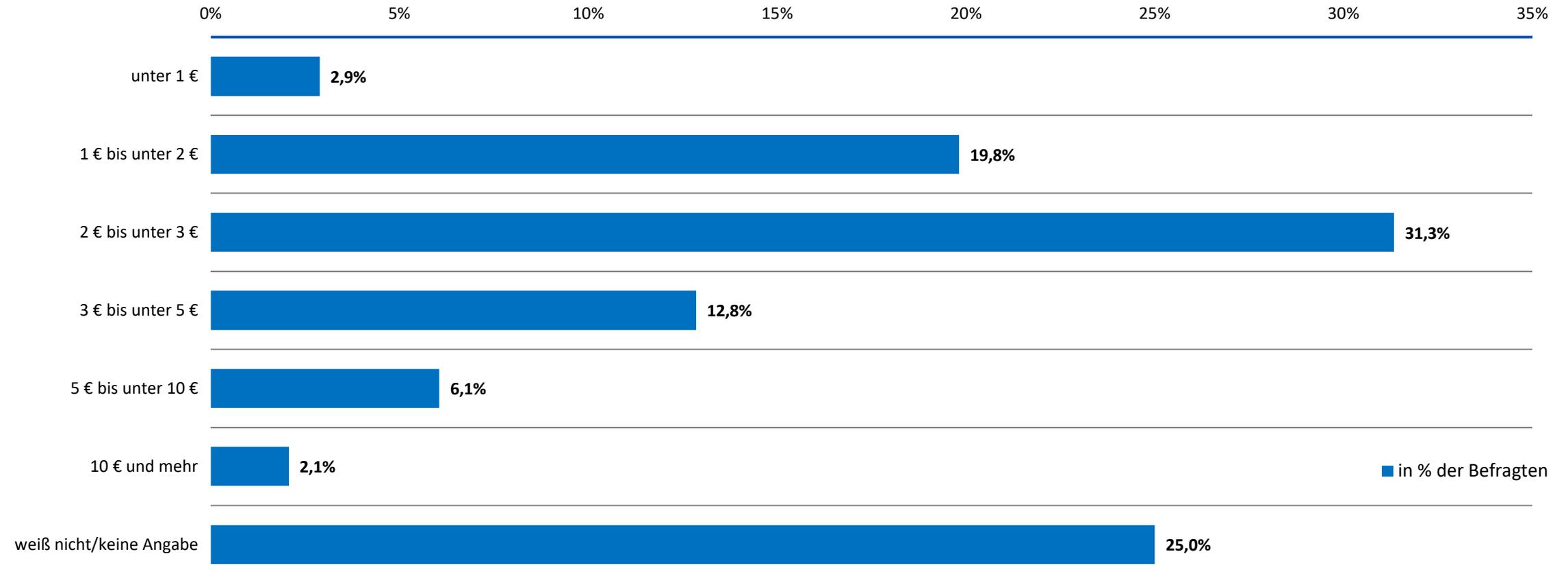
## Kennen Sie die Höhe Ihrer Wasserrechnung?



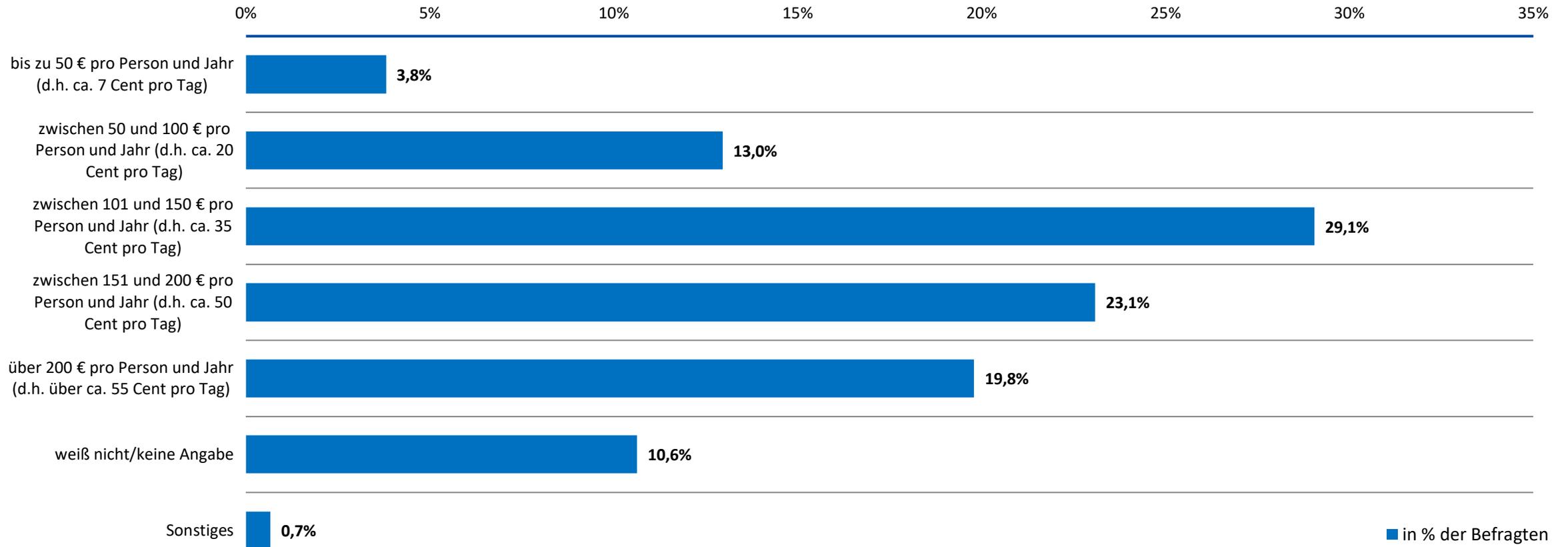
Falls Sie die Höhe Ihrer Wasserrechnung nicht kennen: Können Sie kurz begründen, warum Sie keine Angaben machen können? (Mehrfachantwort möglich)



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



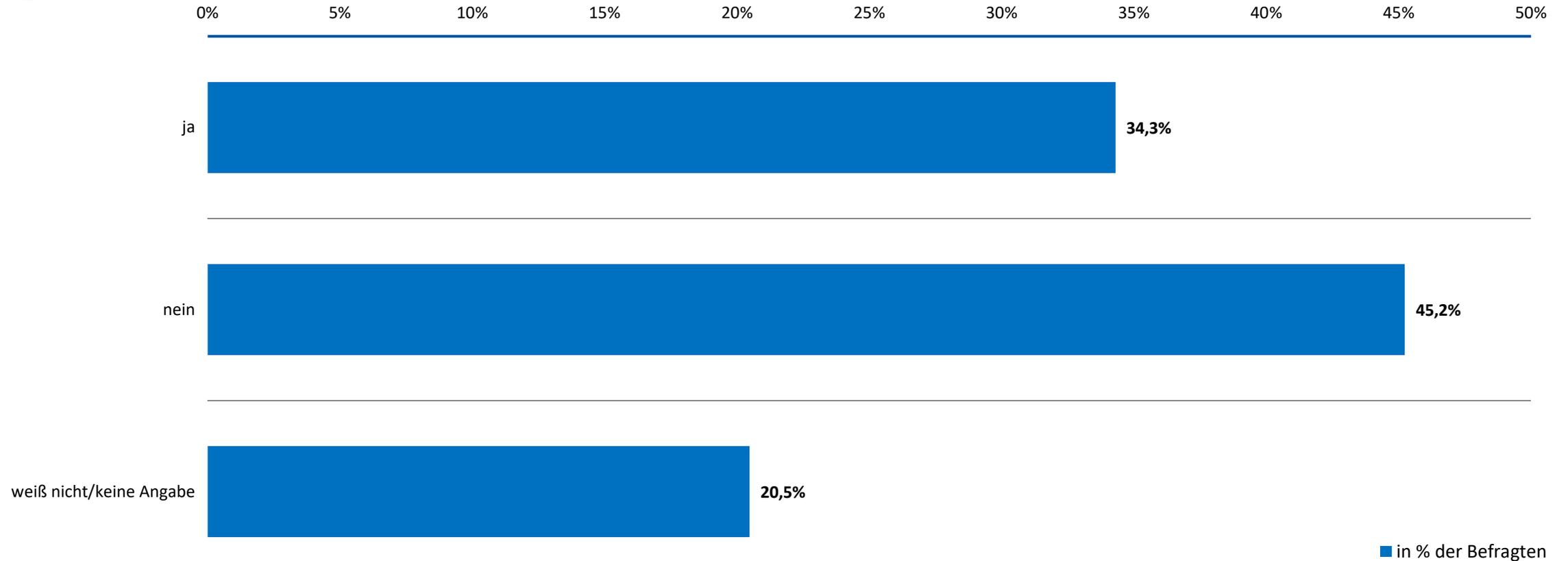
## Was ist Ihnen qualitativ einwandfreies Trinkwasser wert?



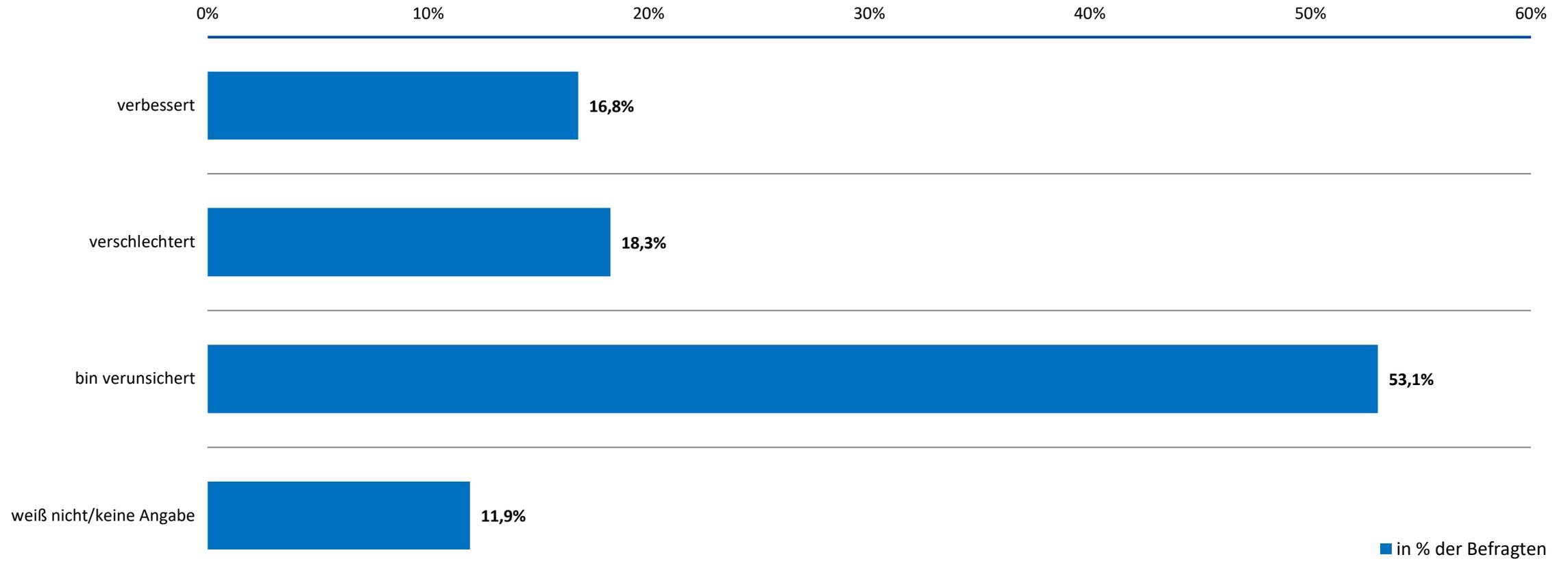


# TRINKWASSER UND MASSEN MEDIEN

# 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

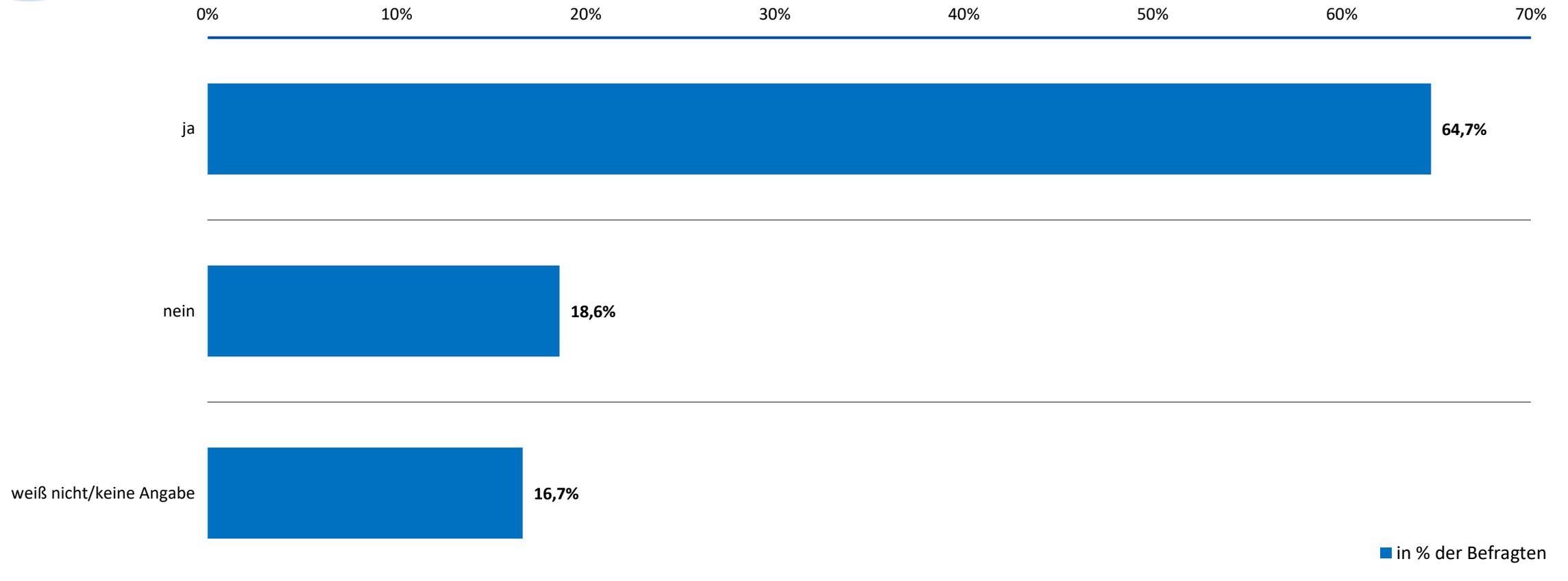
1 Versorgungssicherheit

2 Medienberichte über Tests und Vergleiche

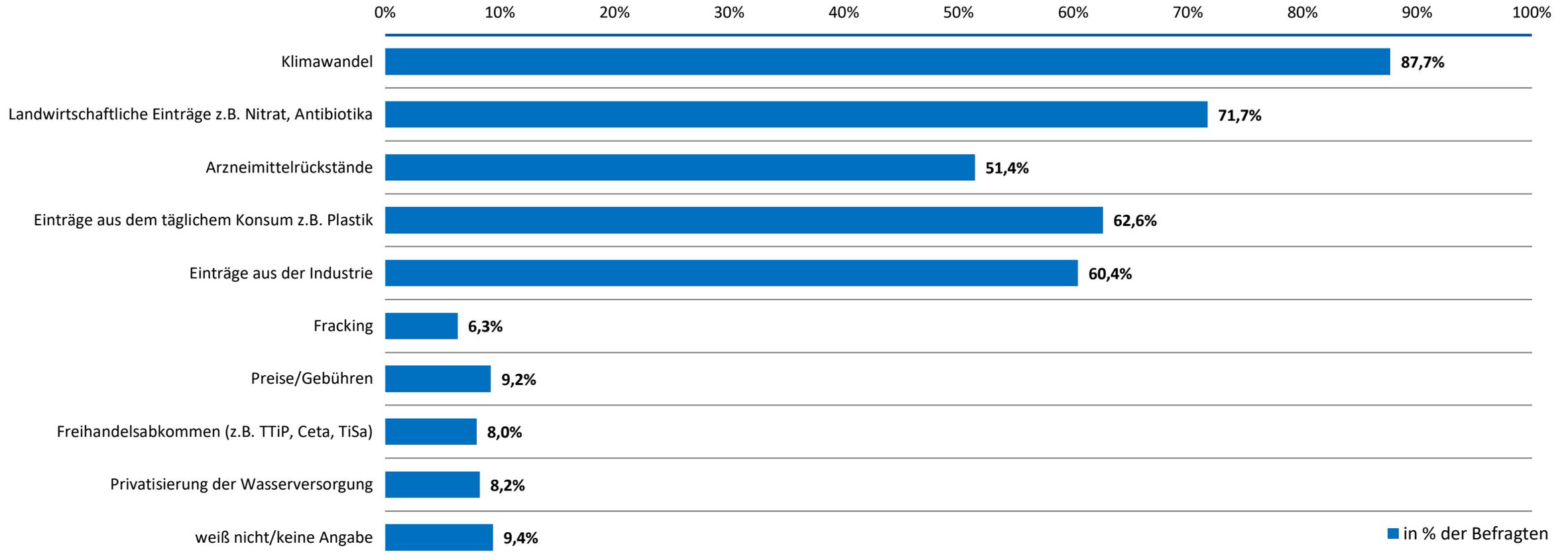


# VERTRAUEN IN DIE ZUKÜNFTIGE TRINKWASSERQUALITÄT

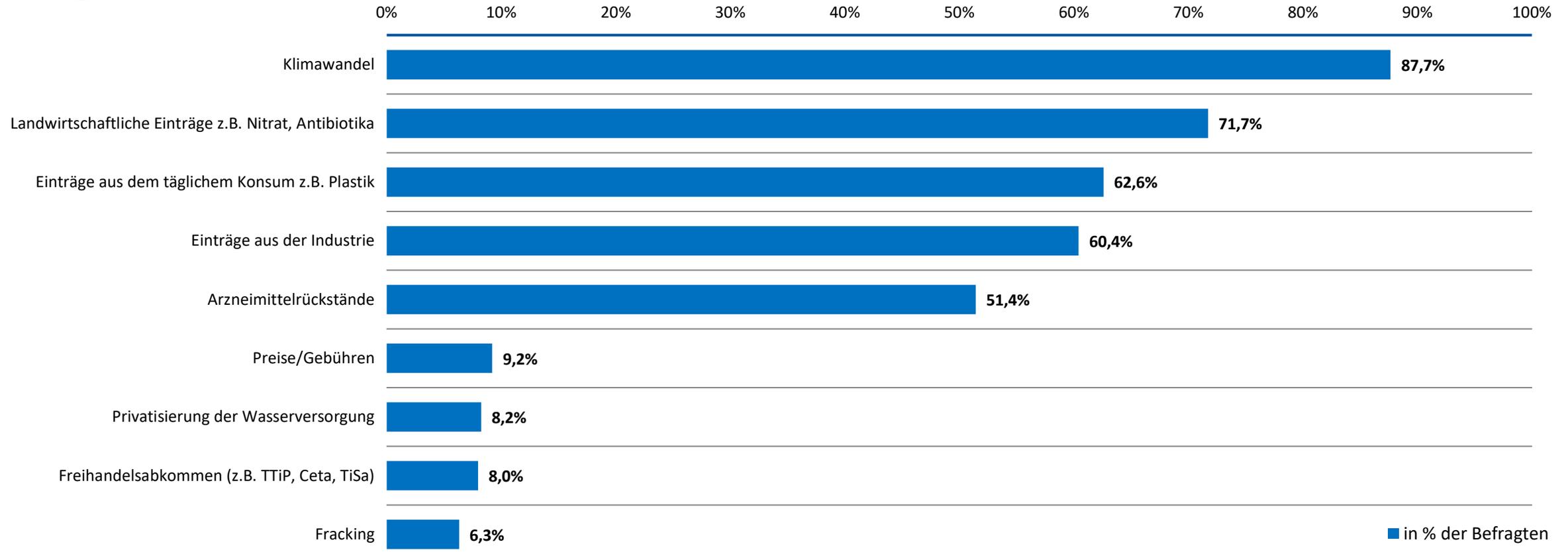
Haben Sie Befürchtungen, dass Ihr Trinkwasser oder die Versorgung mit Trinkwasser sich in Zukunft verschlechtern könnte?



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



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



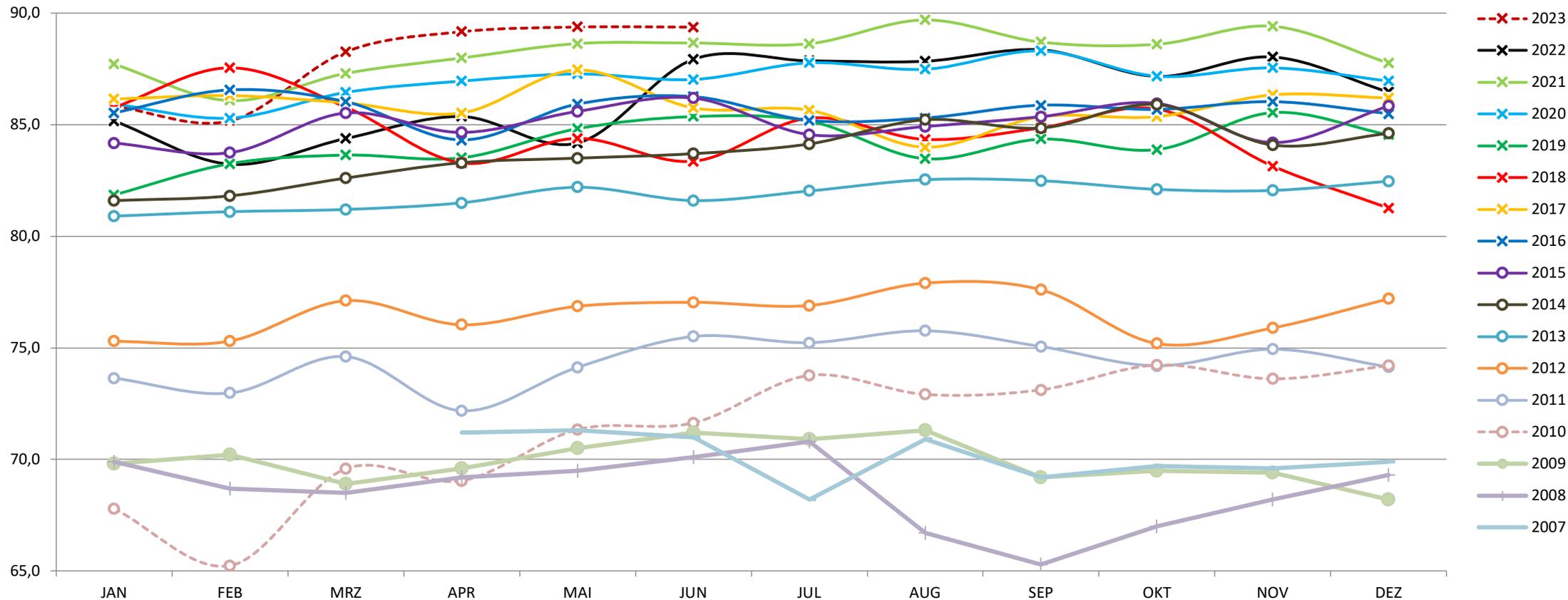


# DIE ZENTRALEN ERGEBNISSE IM ZEITVERGLEICH

2007 - 2023

# Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität Ihres Leitungswassers?

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

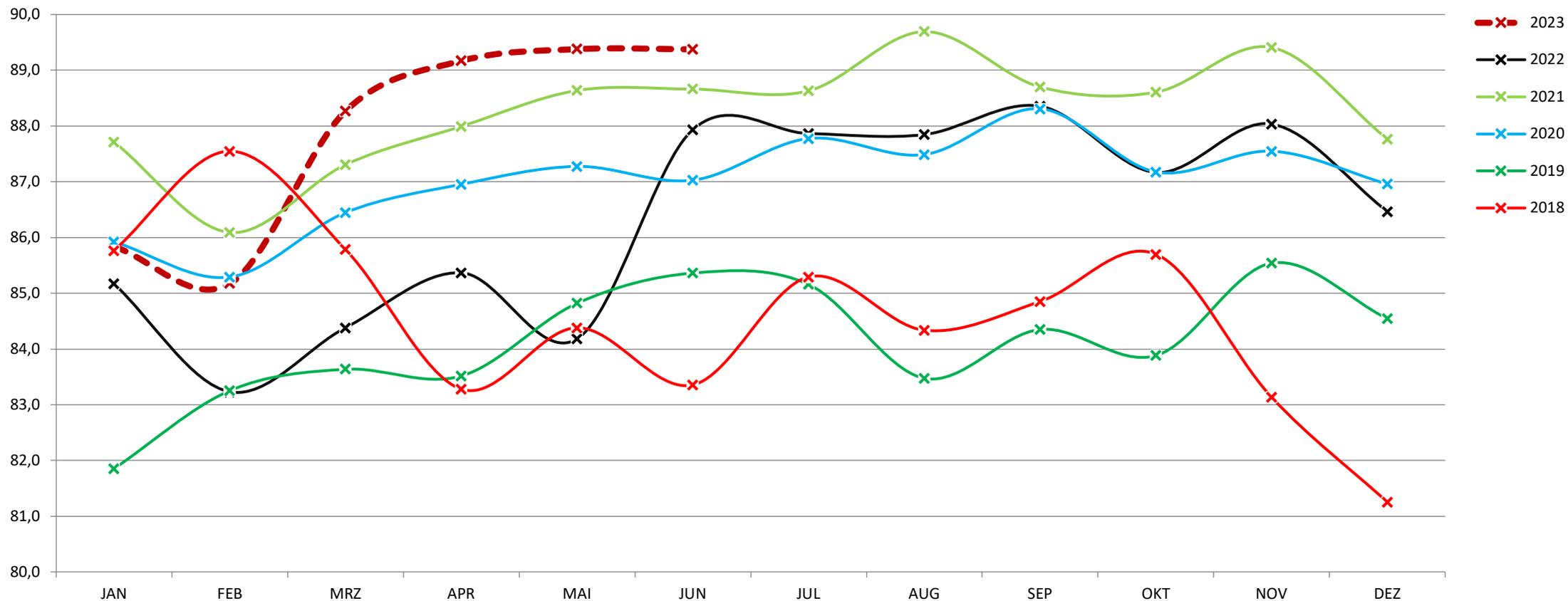


QUALITÄT

2018 - 2023

# Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität Ihres Leitungswassers?

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



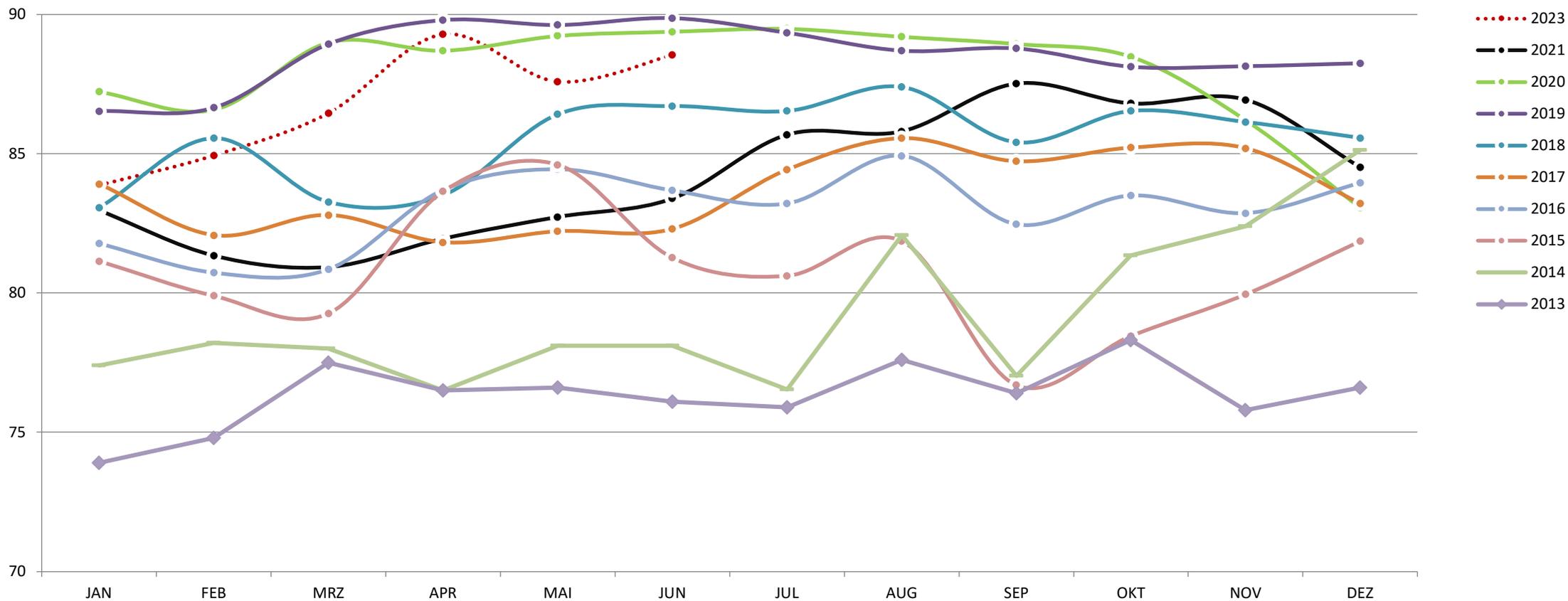
QUALITÄT

2013 - 2023

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

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

PREIS-/LEISTUNGSVERHÄLTNISS

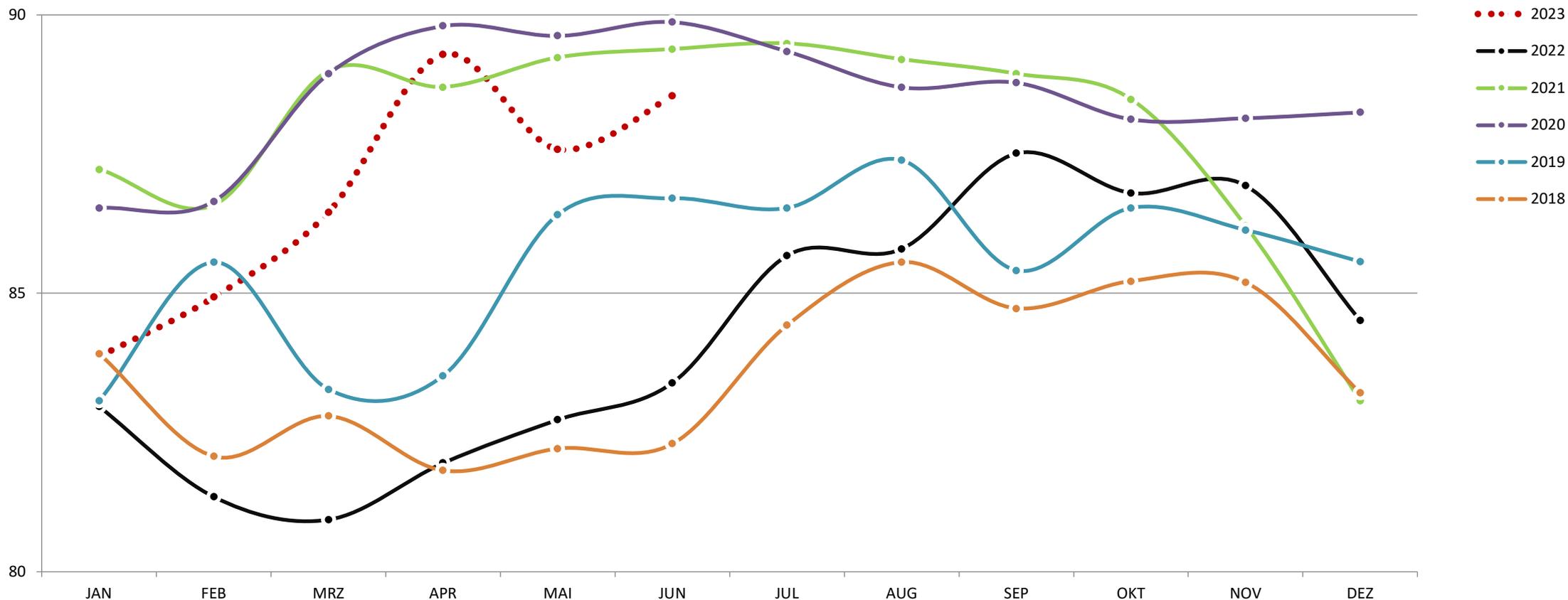


2018 - 2023

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

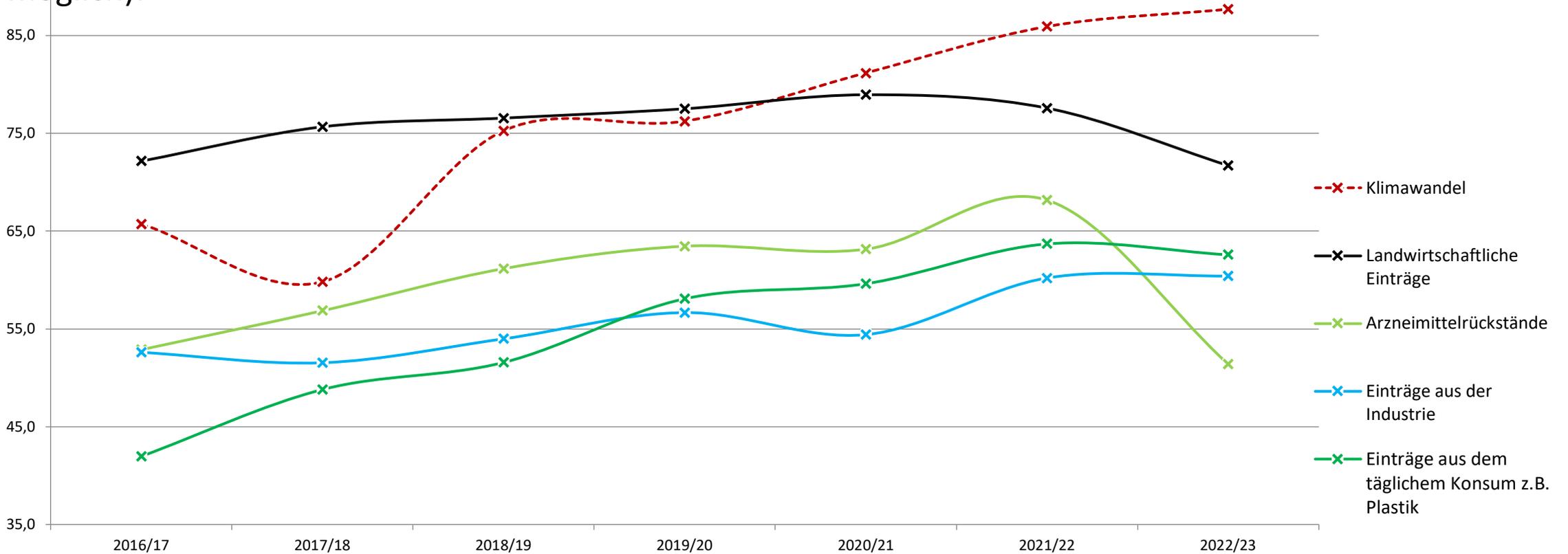
(Antwort „sehr gut“, „gut“ oder „angemessen“ in % aller Befragten)

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):



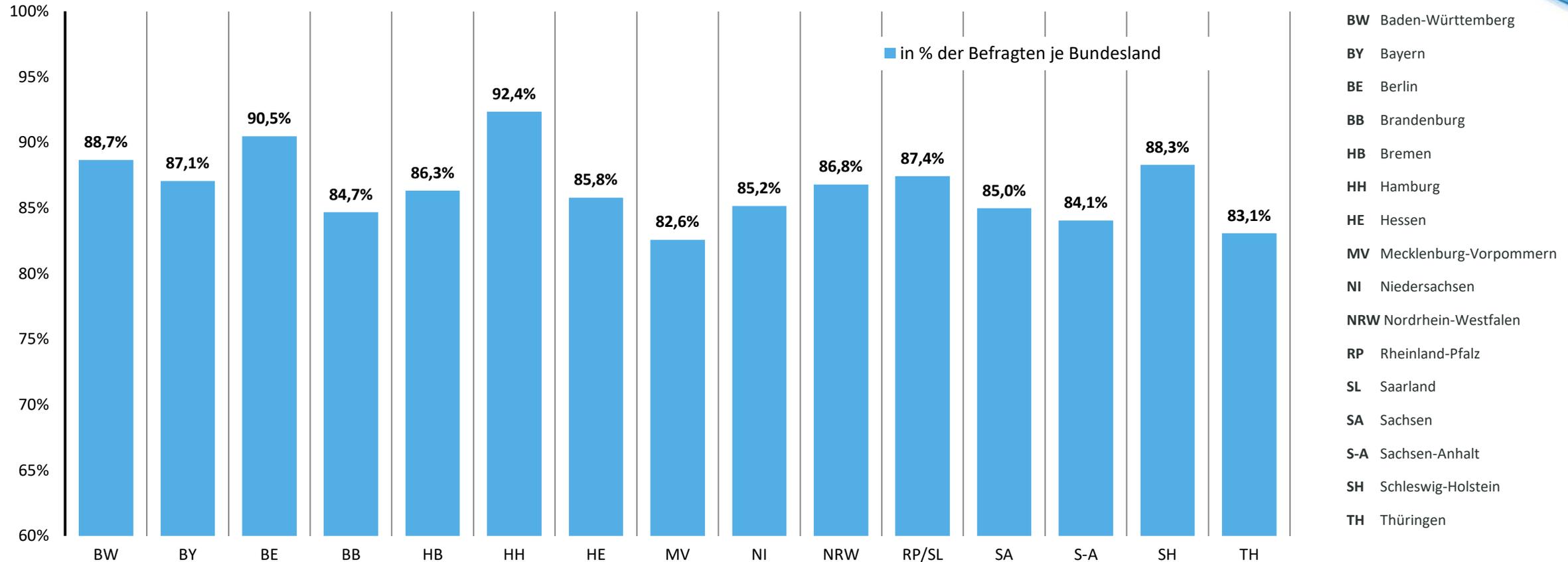
QUALITÄT



# DIE ZENTRALEN ERGEBNISSE IM LÄNDERVERGLEICH

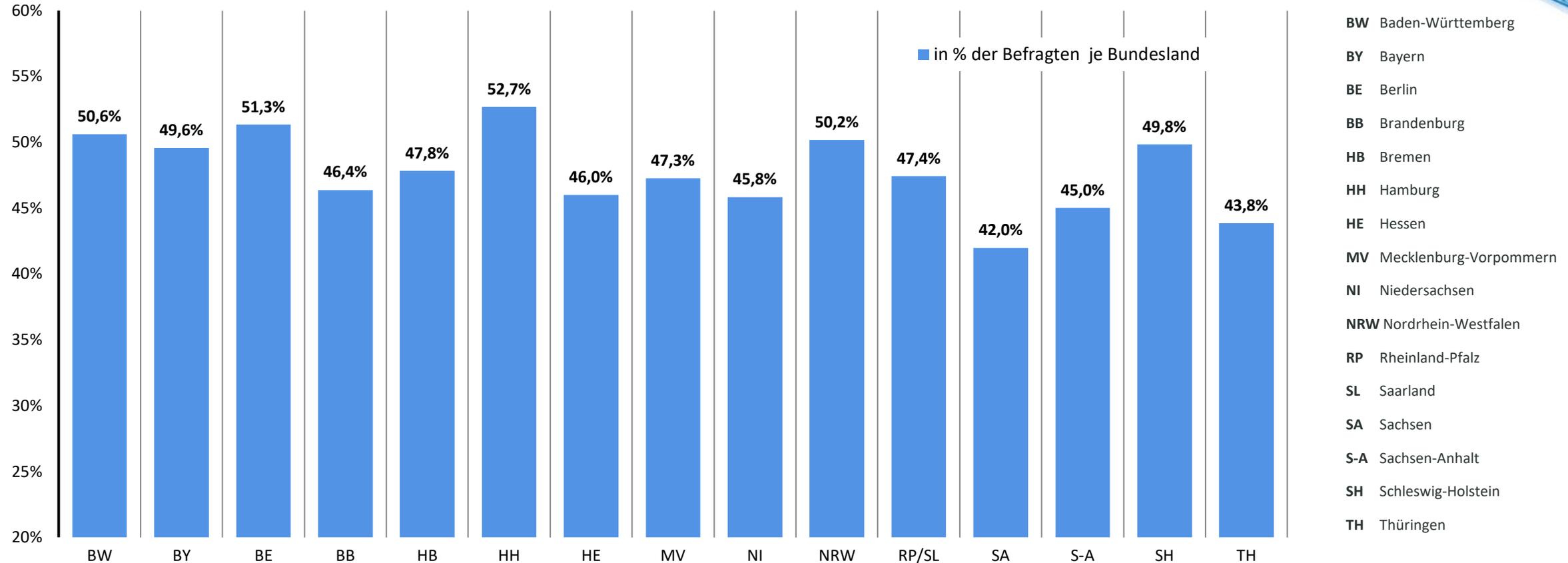
# Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität Ihres Leitungswassers?

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



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

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

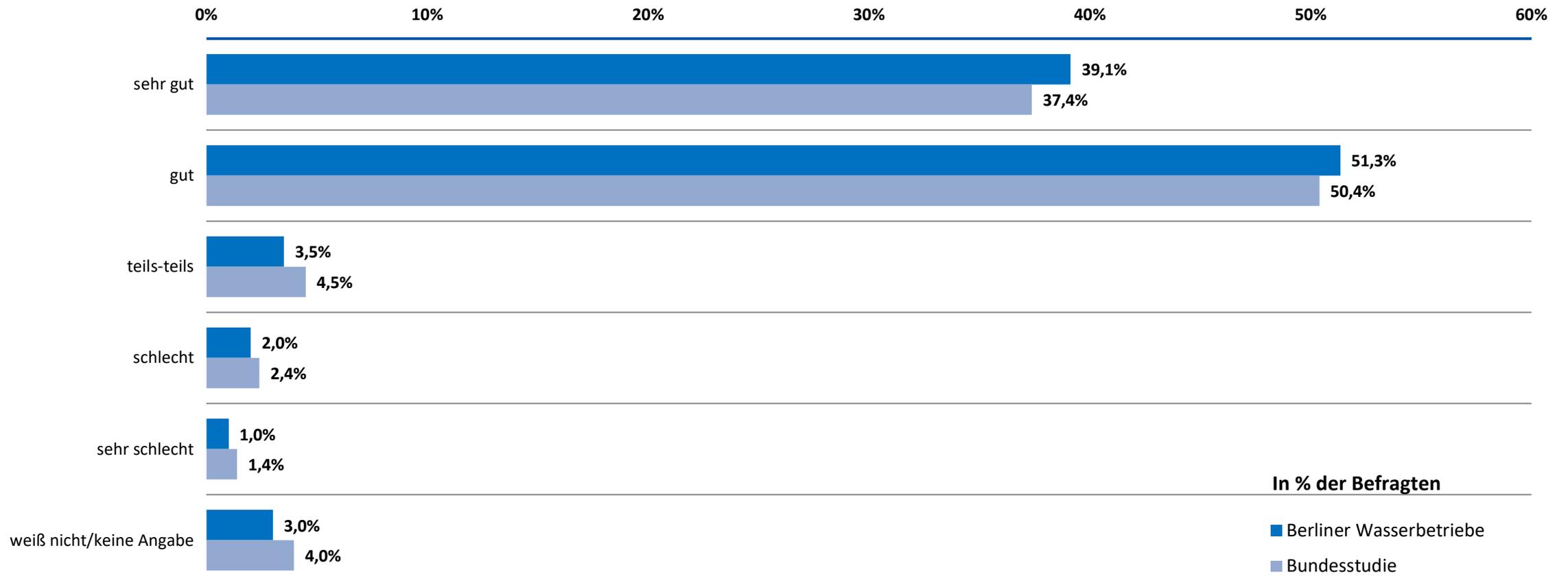


PREIS-/LEISTUNGSVERHÄLTNIS

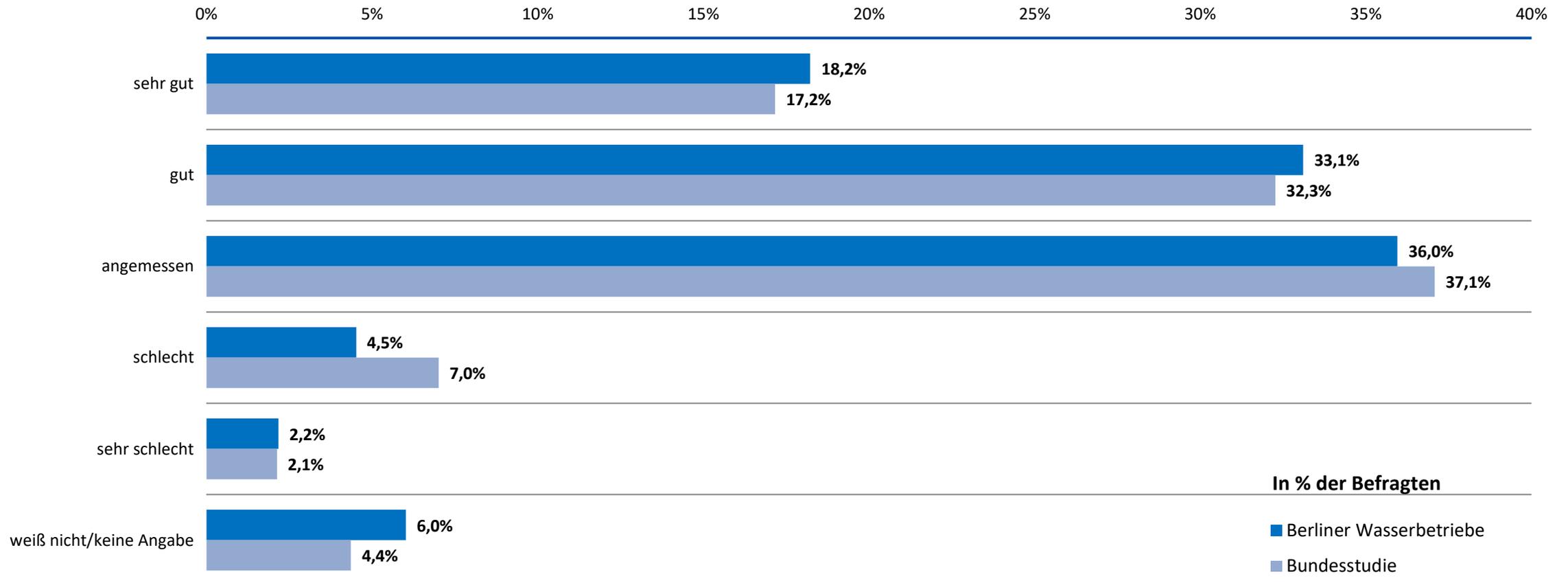


Ergebnisse im Versorgungsgebiet der  
Berliner Wasserbetriebe  
(Datenerhebung 1.7.2022-30.6.2023, N=598 Befragte)

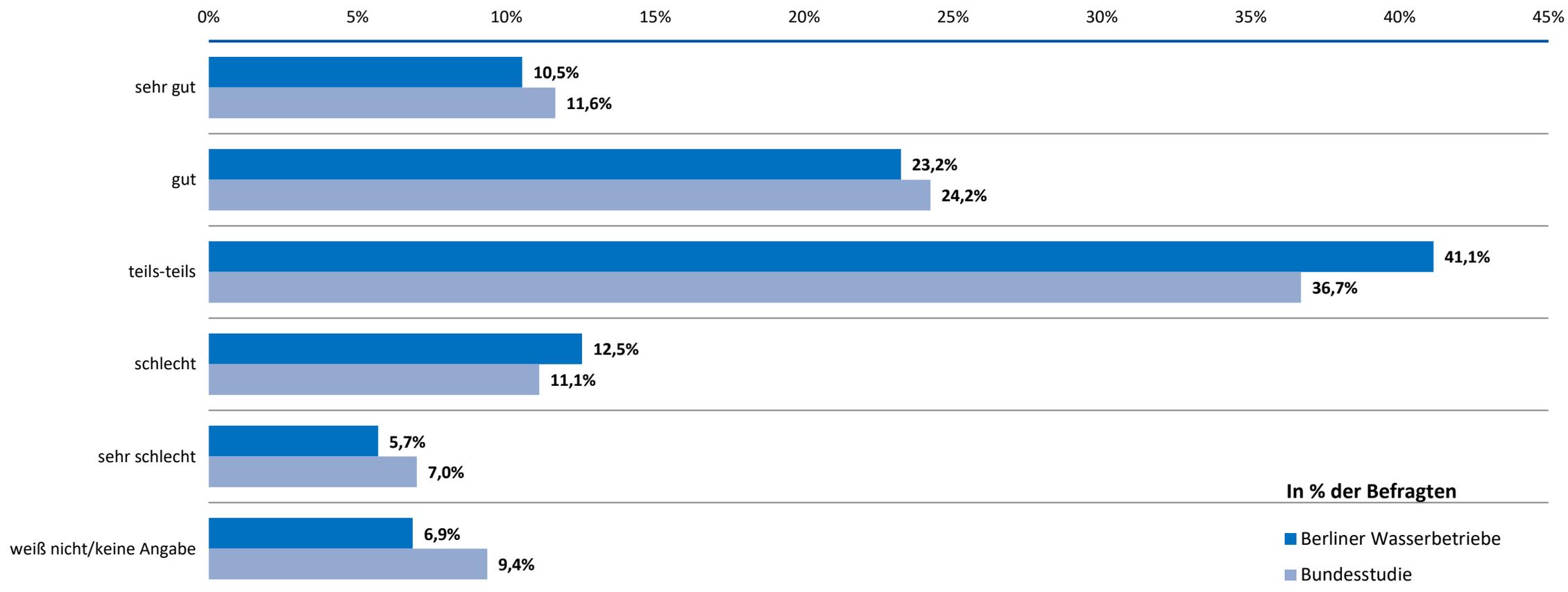
## Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität ihres Leitungswassers?



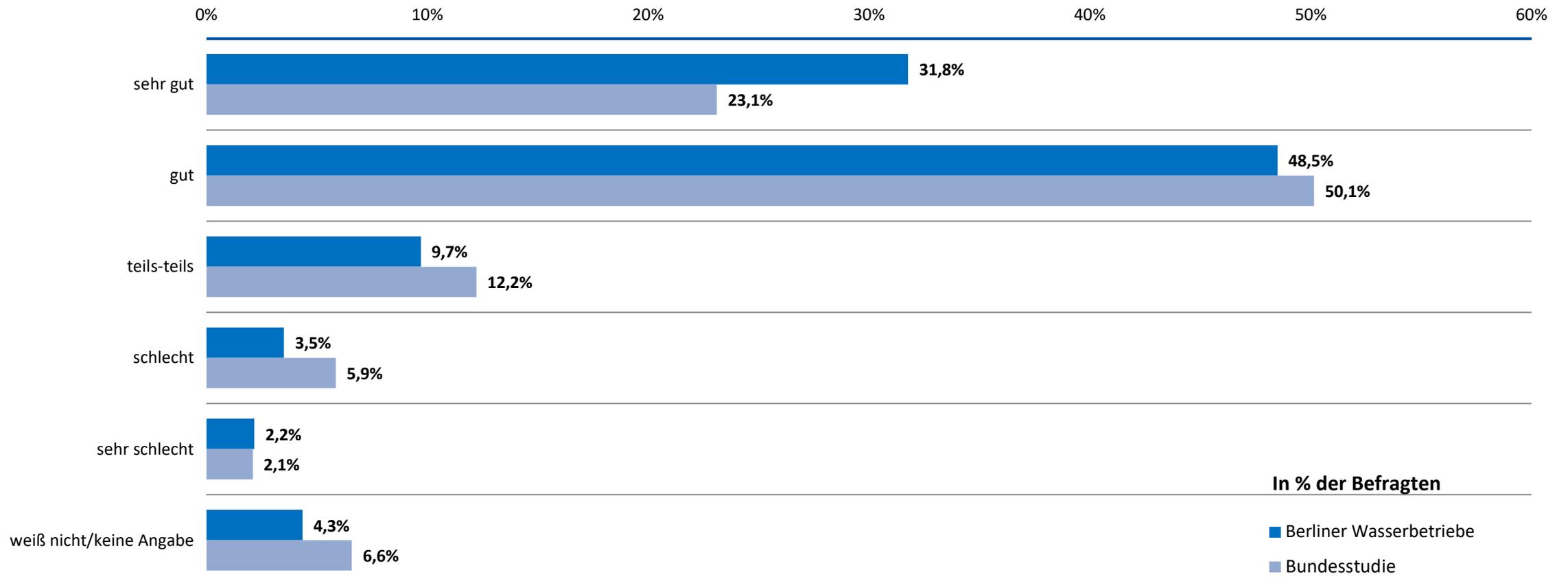
## Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis Ihres Wasserversorgers?



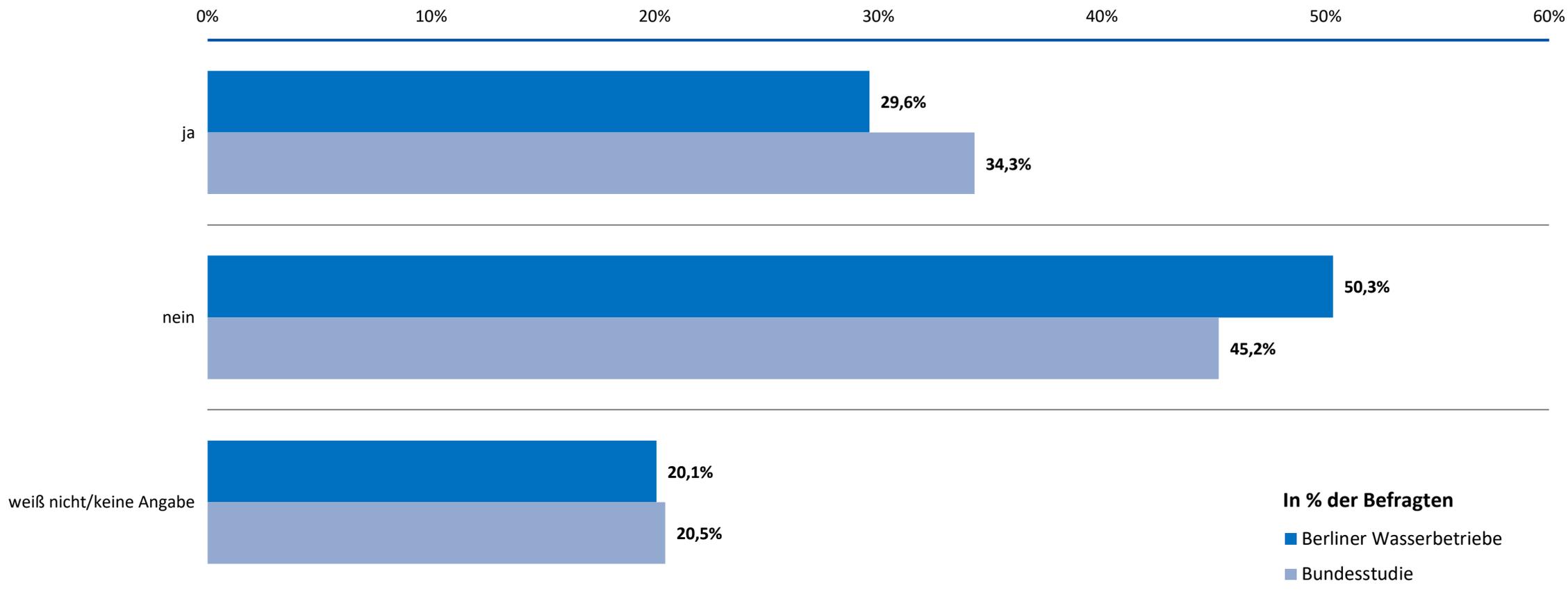
## Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis Ihres Abwasserentsorgers?

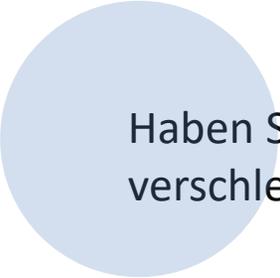


## Wie beurteilen Sie insgesamt den Service (Erreichbarkeit, Informationen, Störfall-, Beschwerdemanagement etc.) Ihres Wasserversorgers?

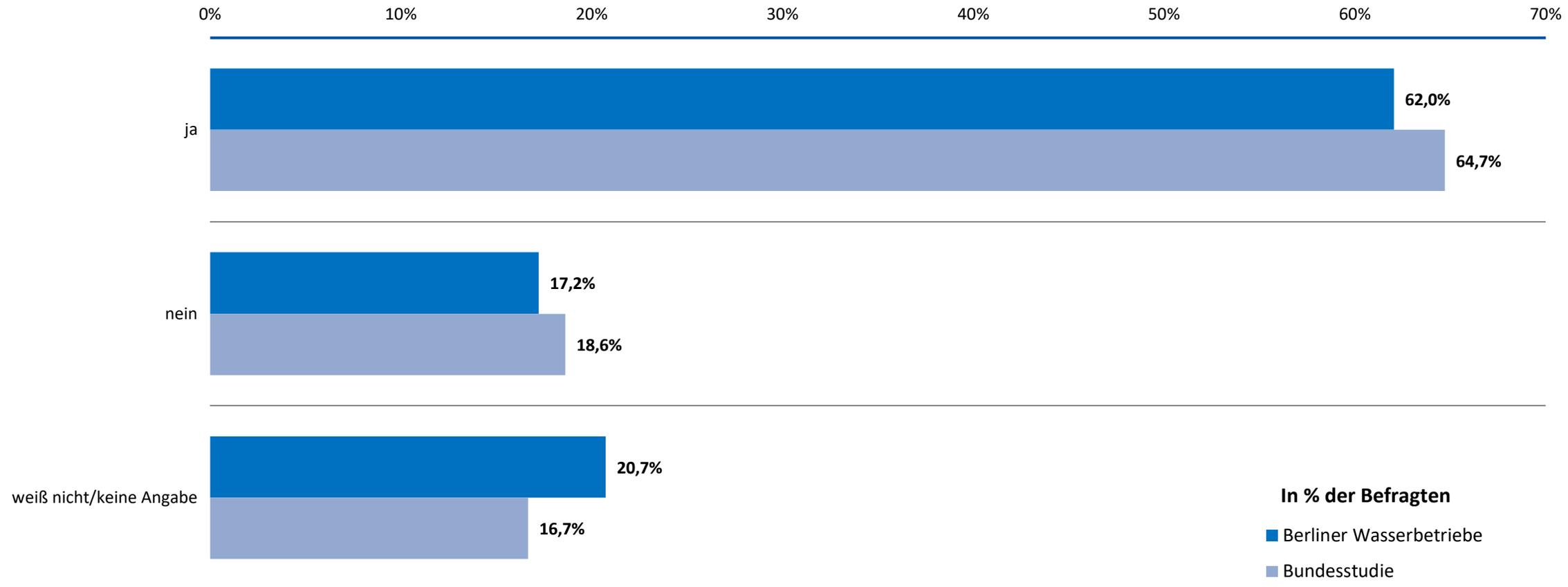


# Hat sich durch Medienberichte in den letzten 6 Monaten ihre Beurteilung der Wasserqualität verändert?

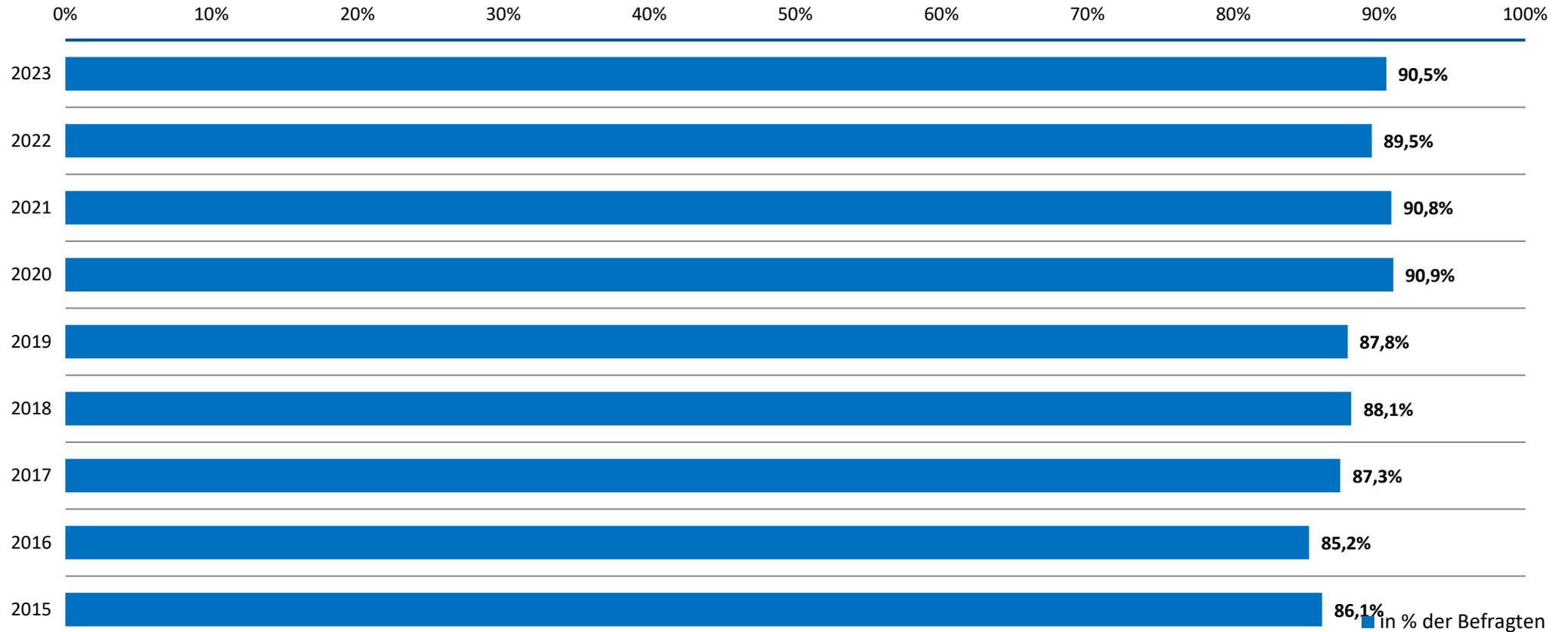




# Haben Sie Befürchtungen, dass Ihr Trinkwasser oder die Versorgung mit Trinkwasser sich in Zukunft verschlechtern könnte?



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“)

