



IHRE MEINUNG ZÄHLT

TWIS

I.E.S.K. • Dr. UWE PÖHLS • 21.10.2018

STUDIE:

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

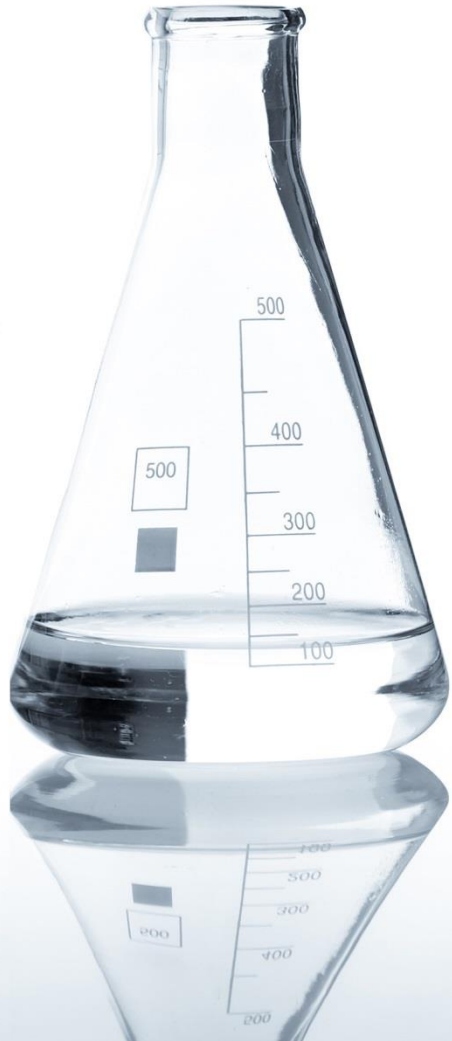
*(Erweiterte Fassung mit den Ergebnissen im
Versorgungsgebiet der N-ERGIE AG)*

Datenreport 2017 / 18

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	17
3.5	Trinkwasser und Massenmedien	22
3.6	Vertrauen in die zukünftige Trinkwasserqualität	26
4.0	Die zentralen Ergebnisse im Zeitvergleich	29
5.0	Ländervergleich	32
6.0	Ergebnisse im Versorgungsgebiet der N-ERGIE AG	35

MANAGEMENT SUMMARY



UNTERSUCHUNGSJAHR 2017/18

Wieder Bestnoten für unser Trinkwasser. Die Langzeitstudie „Qualität und Image von Trinkwasser in Deutschland (TWIS)“ stellt erneut das beeindruckend hohe Vertrauen der Verbraucher in die Qualität und die Kontrolle des Trinkwassers sowie in den Service der Wasserversorger unter Beweis.

Trinkwasser aus der Leitung ist nach wie vor das Lebensmittel Nr. 1. Das entgegengebrachte Vertrauen beweist sich gerade vor dem Hintergrund einer ganzen Reihe von Nachrichten über ernstzunehmende Risiken unserer Wasserversorgung. Von Themen wie kritische Infrastruktur bis hin zu Problematiken wie landwirtschaftliche Einträge oder Medikamentenentsorgung - alles Fragen, die die Verbraucher bewegen. Dennoch bleibt die Wertschätzung im Hinblick auf Qualität, Service, Preis sowie im Hinblick auf die Leistungen der Wasserversorger insgesamt auf einem hohen Niveau. Die Berichterstattung in den Medien wird von den Befragten sehr aufmerksam wahrgenommen. Verbraucher werden sensibler, wenn es um die Wasserqualität geht. Dabei differenzieren sie aber nicht zwischen Wasserressource und dem Wasser, was aus dem Hahn kommt.



DIE ZENTRALEN ERGEBNISSE



1

LEITUNGSWASSER IST DAS NAHRUNGSMITTEL NR. 1:

93 % der Befragten nutzen Leitungswasser unmittelbar als Trinkwasser. Mehr als zwei Drittel davon mehrmals täglich oder jeden bzw. fast jeden Tag und 85 % zumindest ab und zu.

2

DAS VERTRAUEN IN DAS LEITUNGSWASSER IST SEHR HOCH.

Über 85 % bewerten die Qualität mit „sehr gut“ oder „gut“. Über 90 % 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. Ca. 73 %, d.h. fast drei von vier Befragten, vergeben die Noten „sehr gut“ oder „gut“. Und über 86 % der Befragten sind mindestens zufrieden.

4

VERÄNDERUNGEN DURCH MEDIENBERICHTE IN DEN LETZTEN 6 MONATEN

ergaben sich bei etwa jedem fünften Befragten hinsichtlich der Bewertung von Leitungswasser. Veränderungen zum Positiven traten dabei häufiger auf. Mehr als ein Drittel der Befragten fühlte sich durch Medienberichte verunsichert. Dabei wird nicht unterschieden zwischen dem Wasservorkommen und dem Wasser, das beim Verbraucher aus dem Wasserhahn kommt.



5

DIE KOSTEN FÜR LEITUNGSWASSER

werden teilweise sehr deutlich überschätzt. Über 40 % der Befragten wissen aber gar nicht, was sie für Wasser bezahlen. Davon gibt fast die Hälfte an, sich nicht um die Wasserrechnung zu kümmern. Über 25 % gaben an, ihre Wasserrechnung nicht zu verstehen und fast ein Drittel (32,9%) bemängelt die Aufschlüsselung in ihrer Nebenkostenabrechnung.

6

DAS PREIS-LEISTUNGS-VERHÄLTNISS VON TRINKWASSER

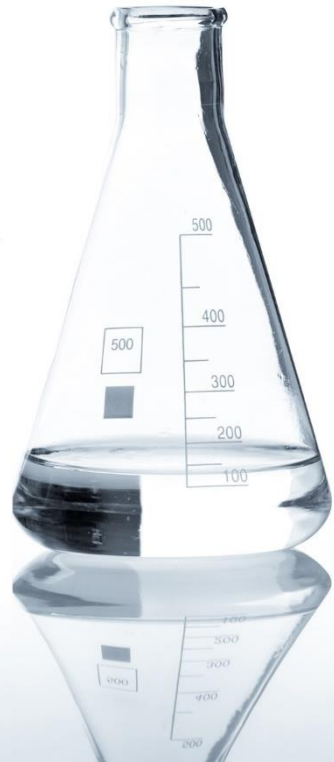
wird von knapp 46 % der Befragten als „sehr gut“ oder „gut“ bezeichnet. 83 % der befragten Verbraucher halten dieses Verhältnis für mindestens angemessen.

7

LEITUNGSWASSER IST DER ÜBERWIEGENDEN MEHRHEIT DER BEFRAGTEN

auch materiell etwas wert. Fast 60% der Befragten geben einen Betrag pro Kopf und Jahr von über 100 EURO an. Ein Wert der sogar über den durchschnittlichen Kosten liegt, die aktuell in der Bundesrepublik, auf alle Haushalte berechnet, als reine Wasserbezugskosten für jeden Verbraucher anfallen.

METHODIK

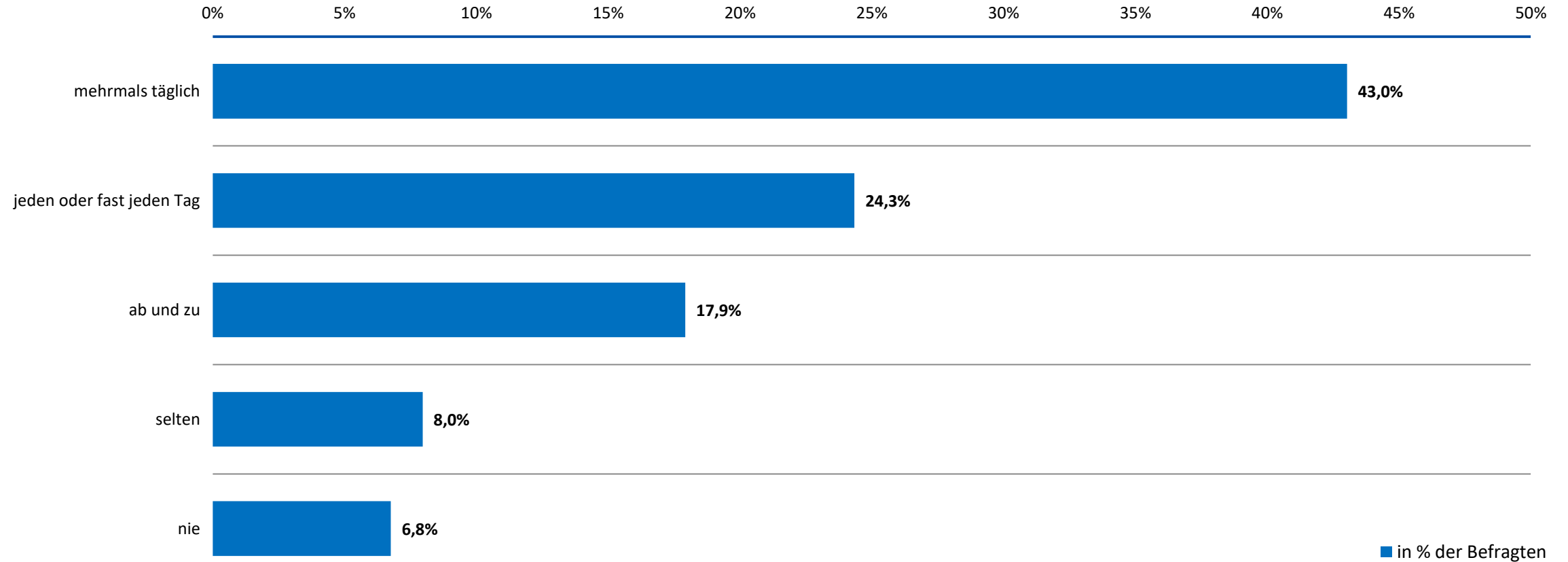


- | | |
|-----------------------|----------------------------------|
| ✓ ERHEBUNG: | Online-Fragebogen |
| ✓ STICHPROBE 2017/18: | 10.452 (> 800 Befragte je Monat) |
| ✓ ZEITRAUM: | 01.07.2017 bis 30.06.2018 |
| ✓ AUSWAHL: | Zufallsauswahl |
| ✓ ZEITREIHE: | seit 15.03.2007 |



NUTZUNG VON TRINKWASSER

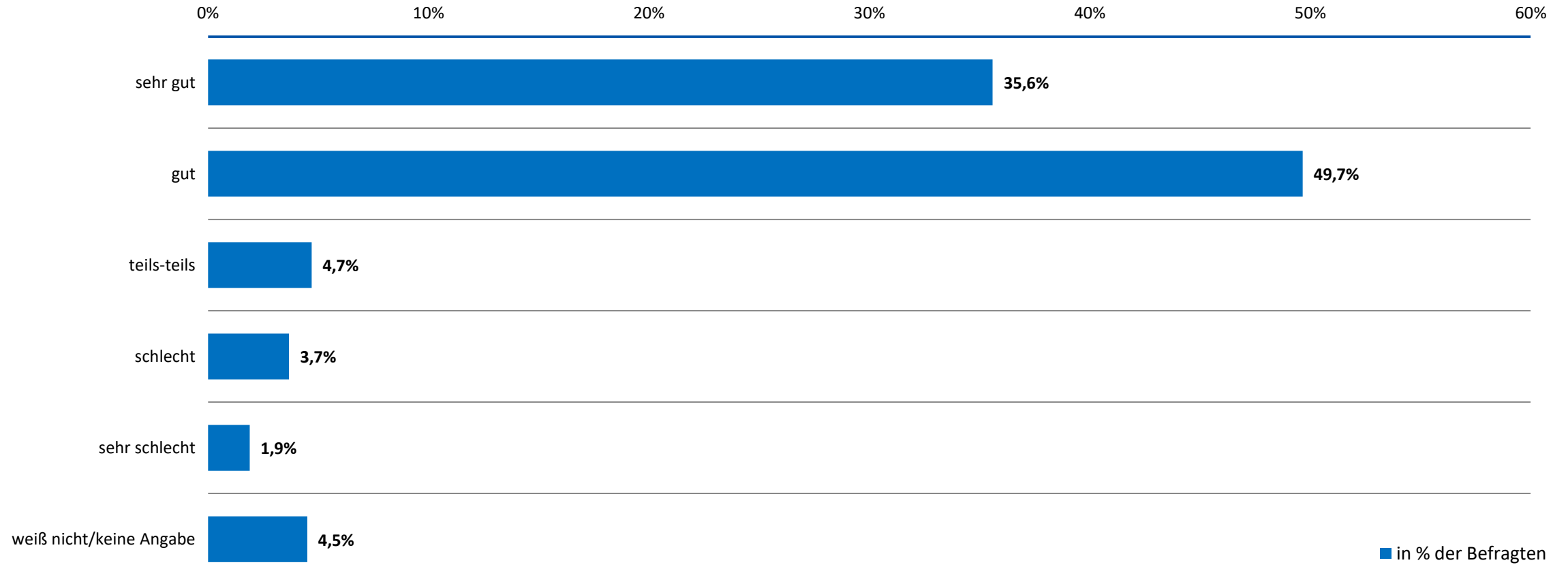
Wie oft trinken Sie Leitungswasser?





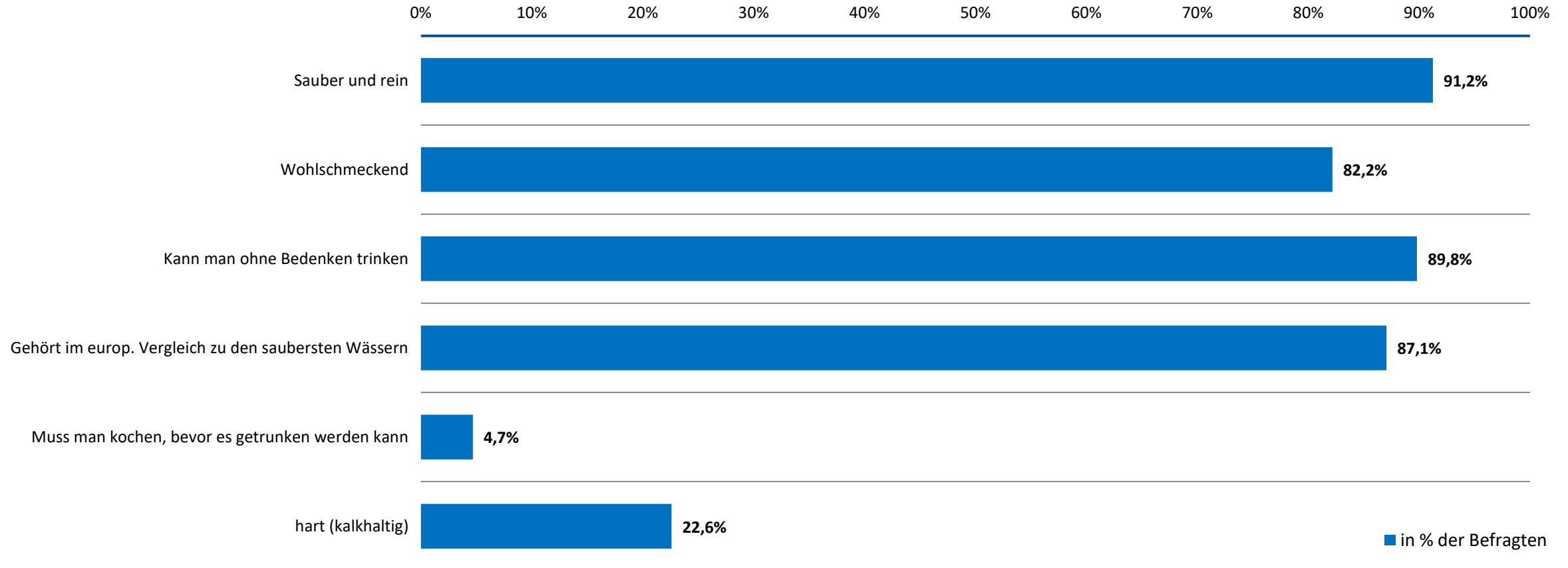
QUALITÄTS- WAHRNEHMUNG

Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität Ihres Leitungswassers?





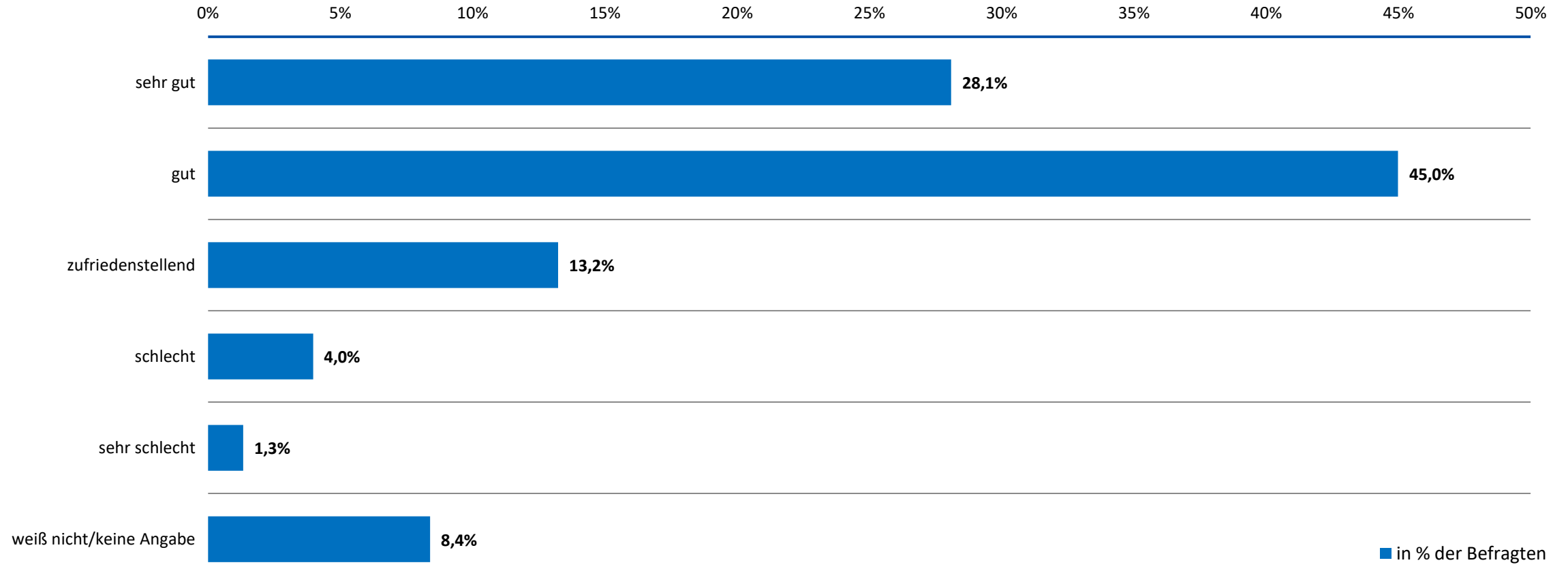
Wie sehr treffen Ihrer Meinung nach die folgenden Aussagen auf Ihr Leitungswasser zu?



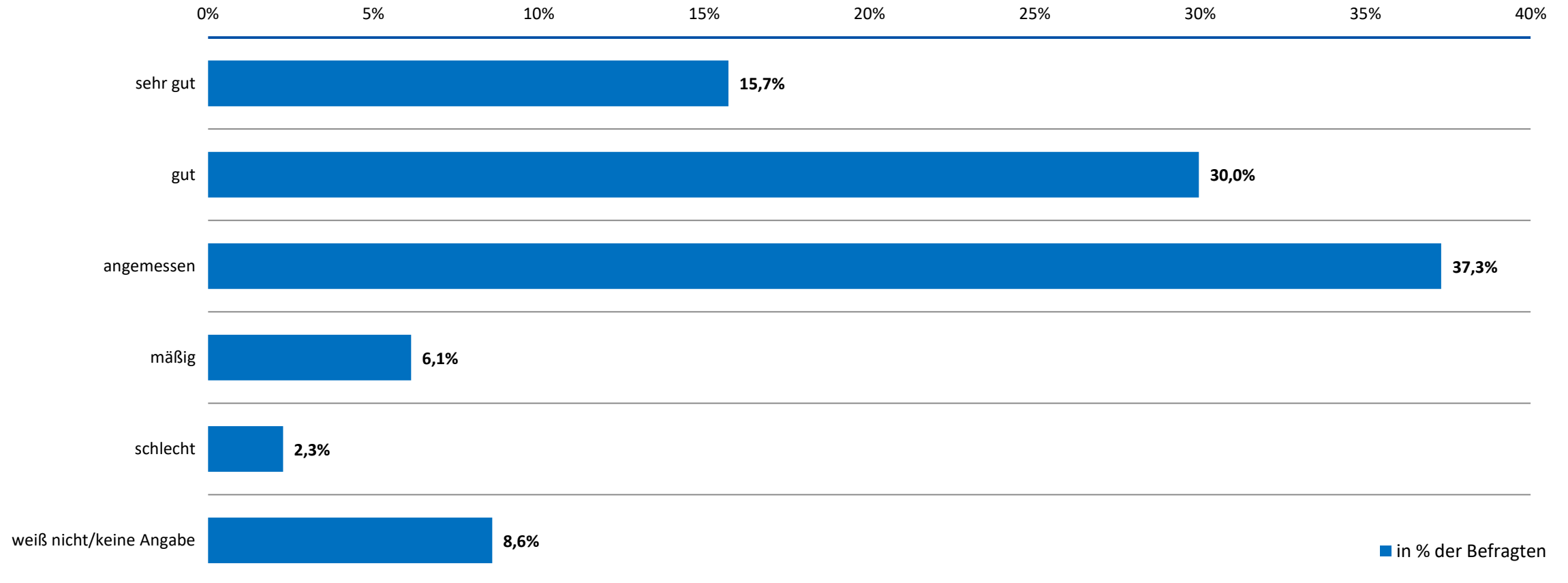


KUNDEN- ZUFRIEDENHEIT

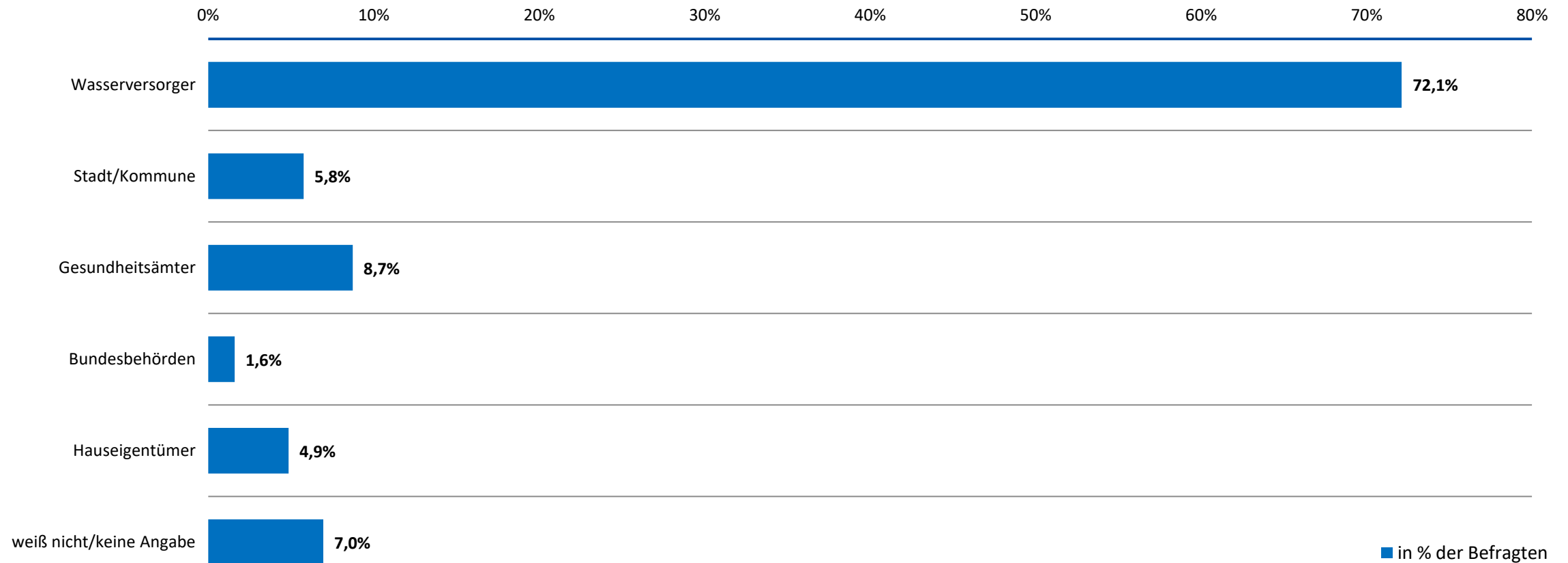
Wie beurteilen Sie insgesamt den Service (Erreichbarkeit, Informationen, Störfall-, Beschwerdemanagement etc.) Ihres Wasserversorgers?



Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis Ihres Wasserversorgers?



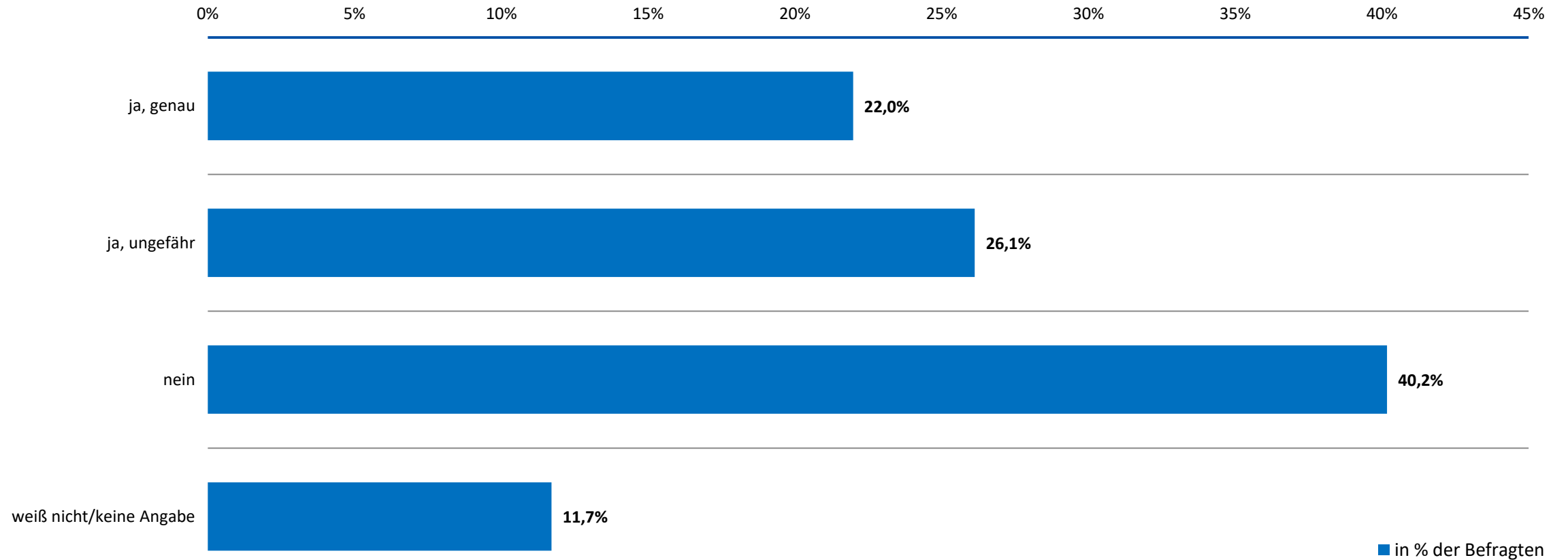
Wer ist für die Überwachung der Trinkwasserqualität verantwortlich?

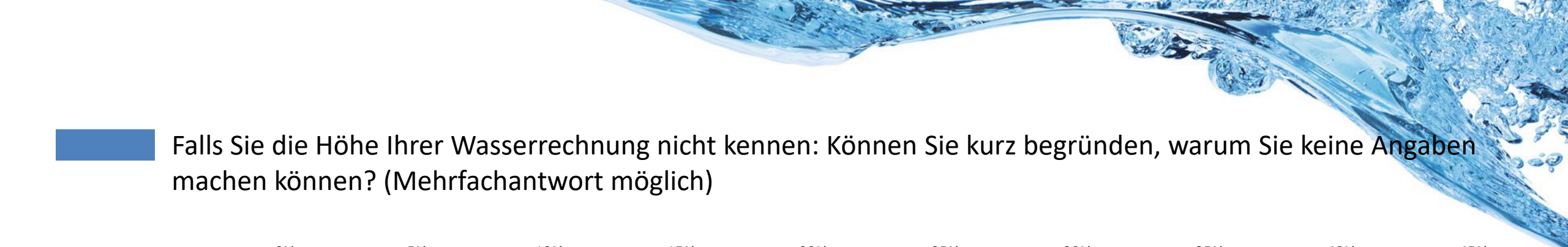




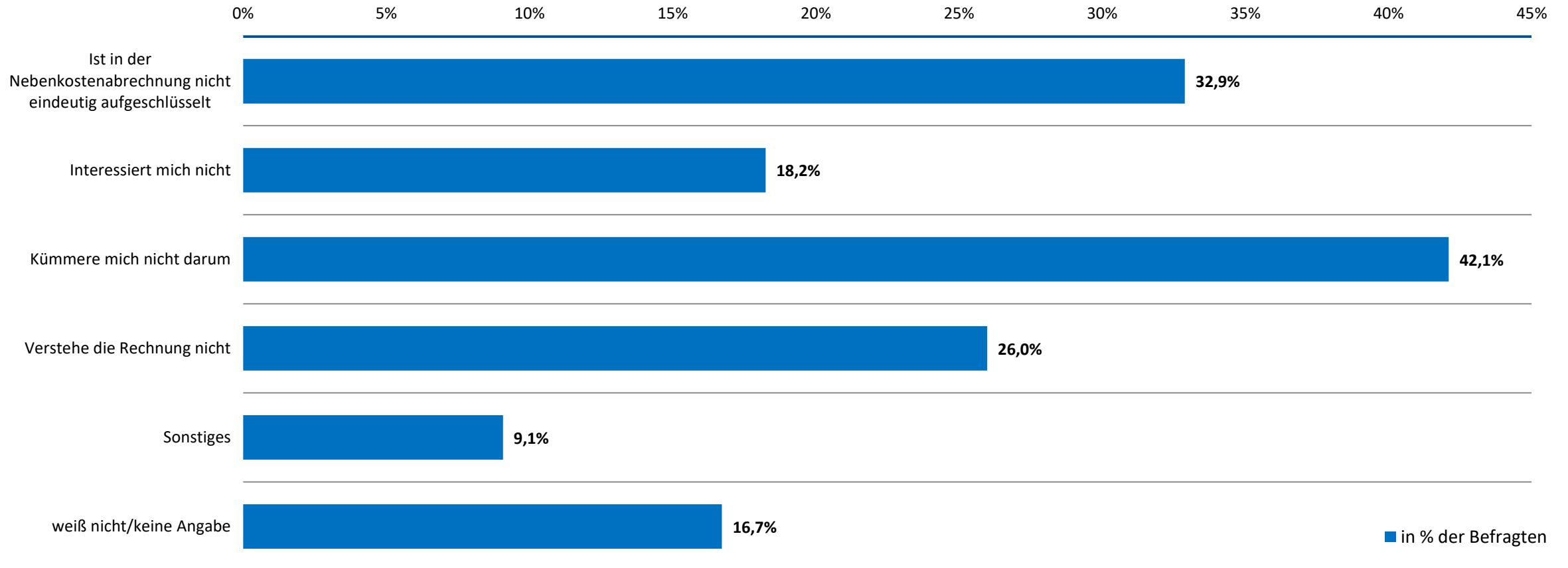
PREISWAHRNEHMUNG

Kennen Sie die Höhe Ihrer Wasserrechnung?

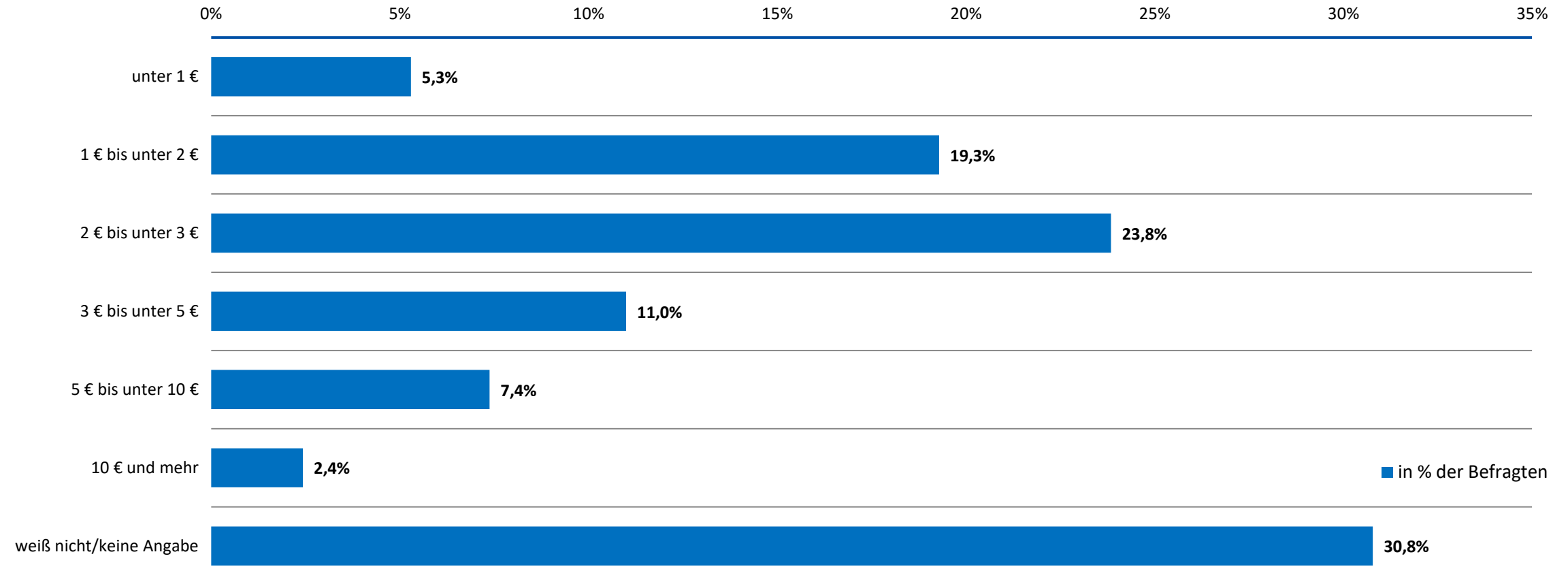




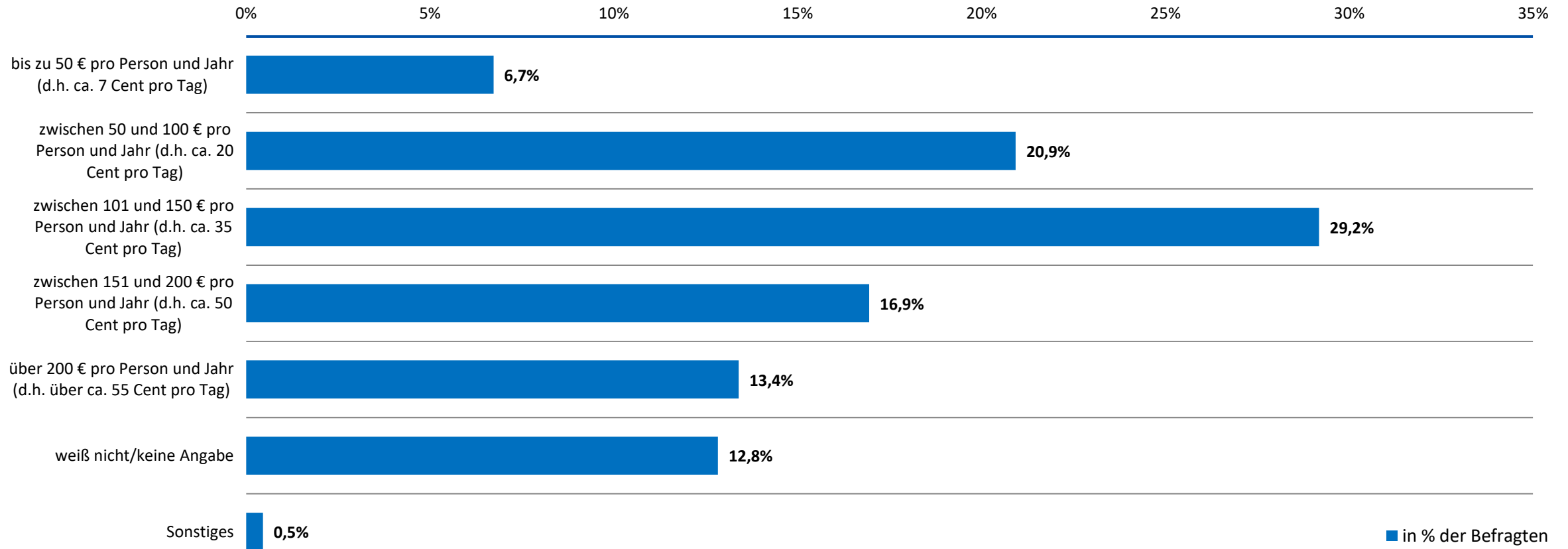
Falls Sie die Höhe Ihrer Wasserrechnung nicht kennen: Können Sie kurz begründen, warum Sie keine Angaben machen können? (Mehrfachantwort möglich)



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



Was ist Ihnen qualitativ einwandfreies Trinkwasser wert?

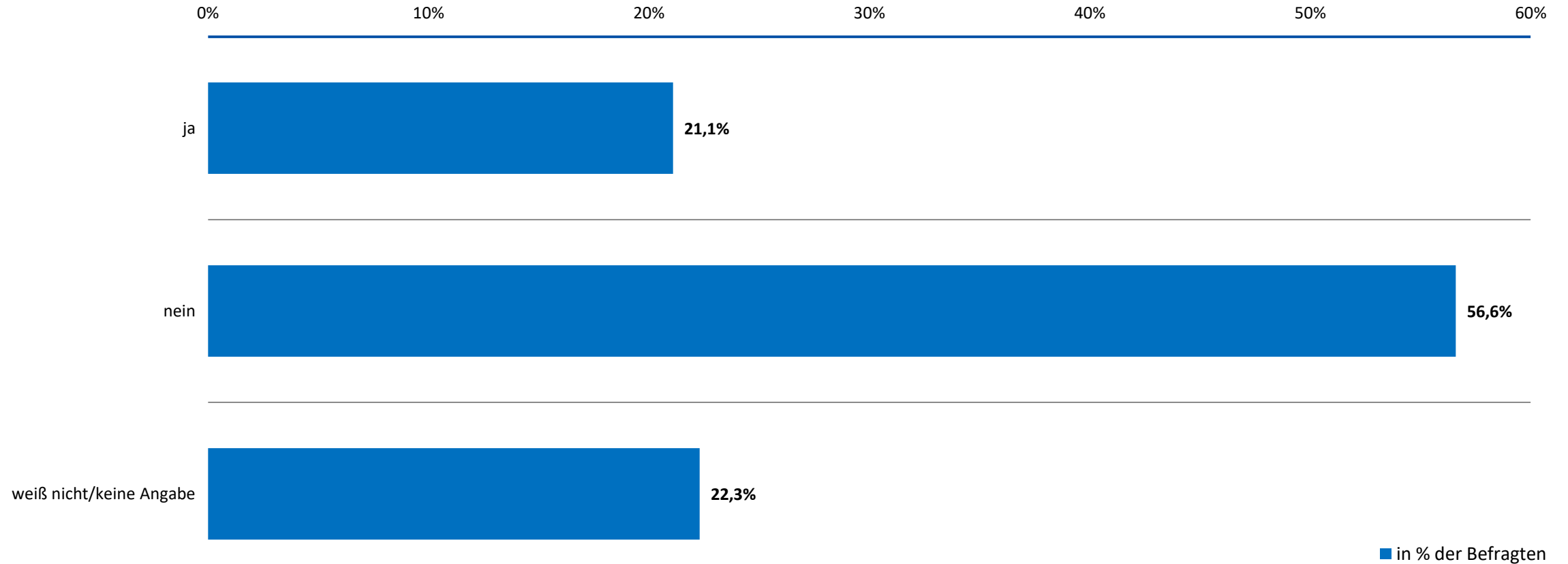




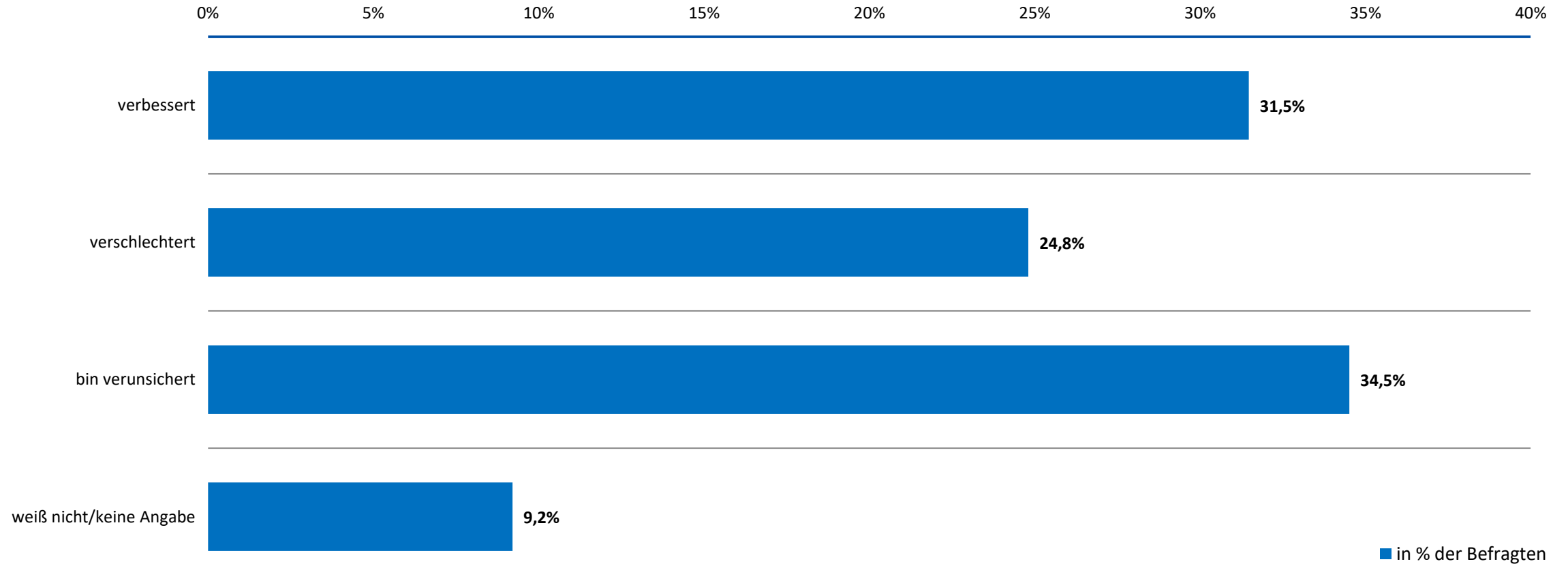
TRINKWASSER UND MASSEN MEDIEN



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

Pestizide, Herbizide

3

Medikamentenrückstände, Hormone, Kontrastmittel

Gründe für eine Verbesserung der Beurteilung von Trinkwasser

1

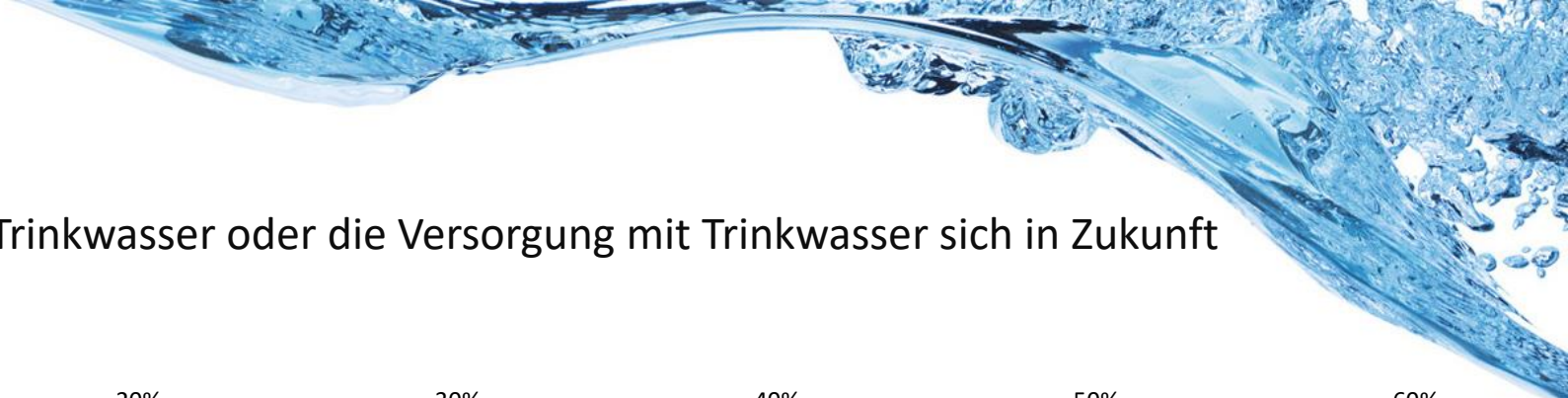
Testberichte, Umweltbundesamt

2

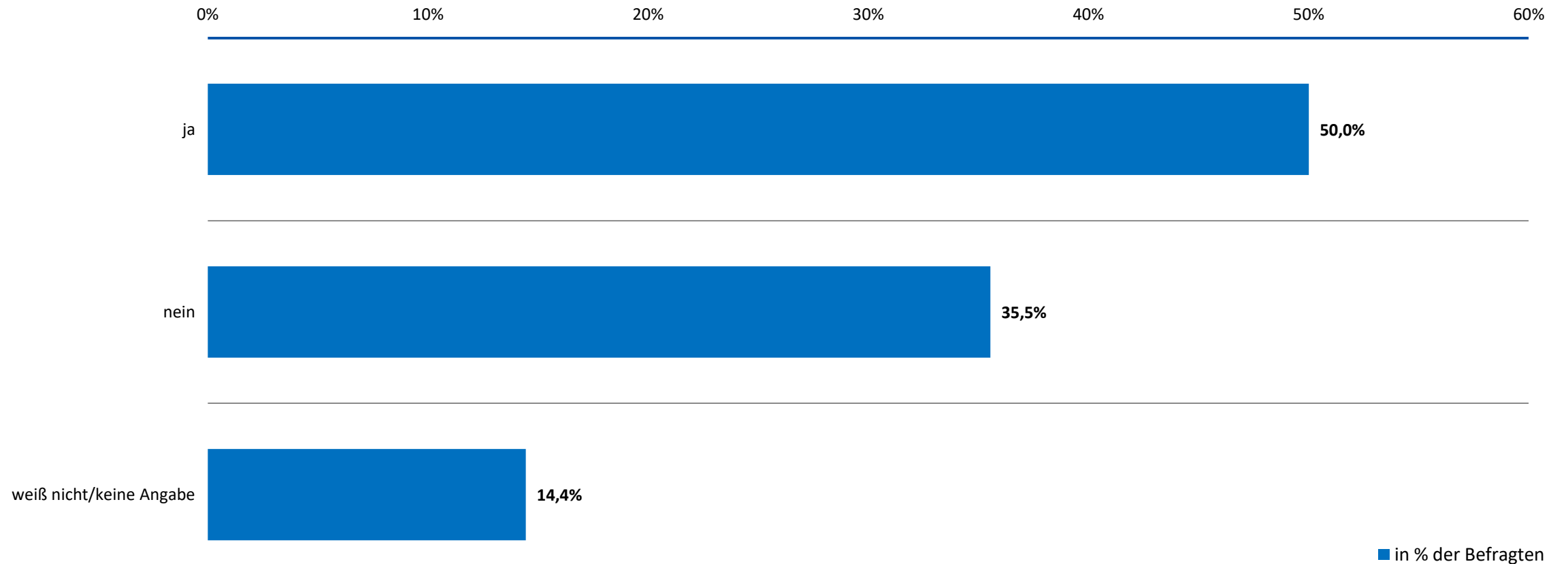
Positive Berichte in den Medien



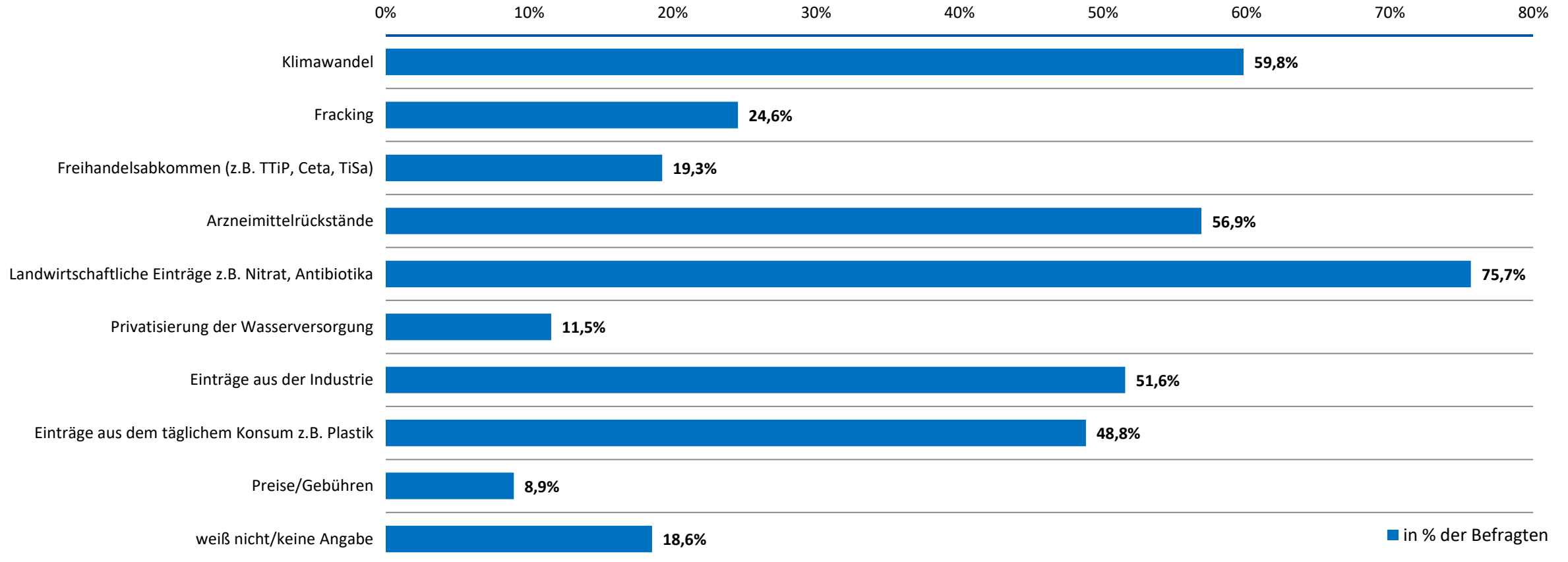
VERTRAUEN IN DIE ZUKÜNFTIGE TRINKWASSERQUALITÄT



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



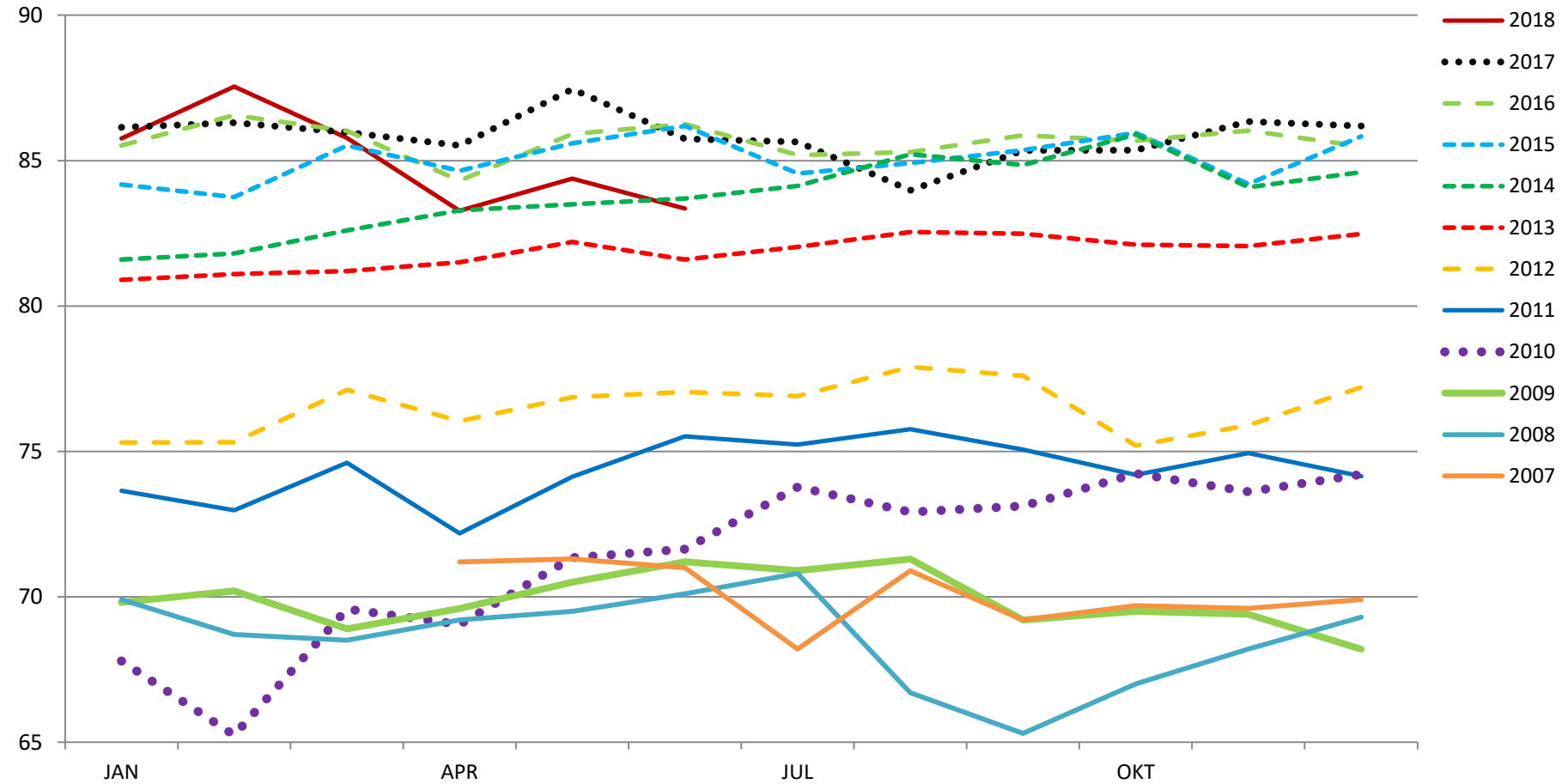
Welche der folgenden Themen könnten sich negativ auf die Qualität der Versorgung mit Trinkwasser, des Trinkwassers oder der Trinkwasserressourcen auswirken (Mehrfachantworten möglich):



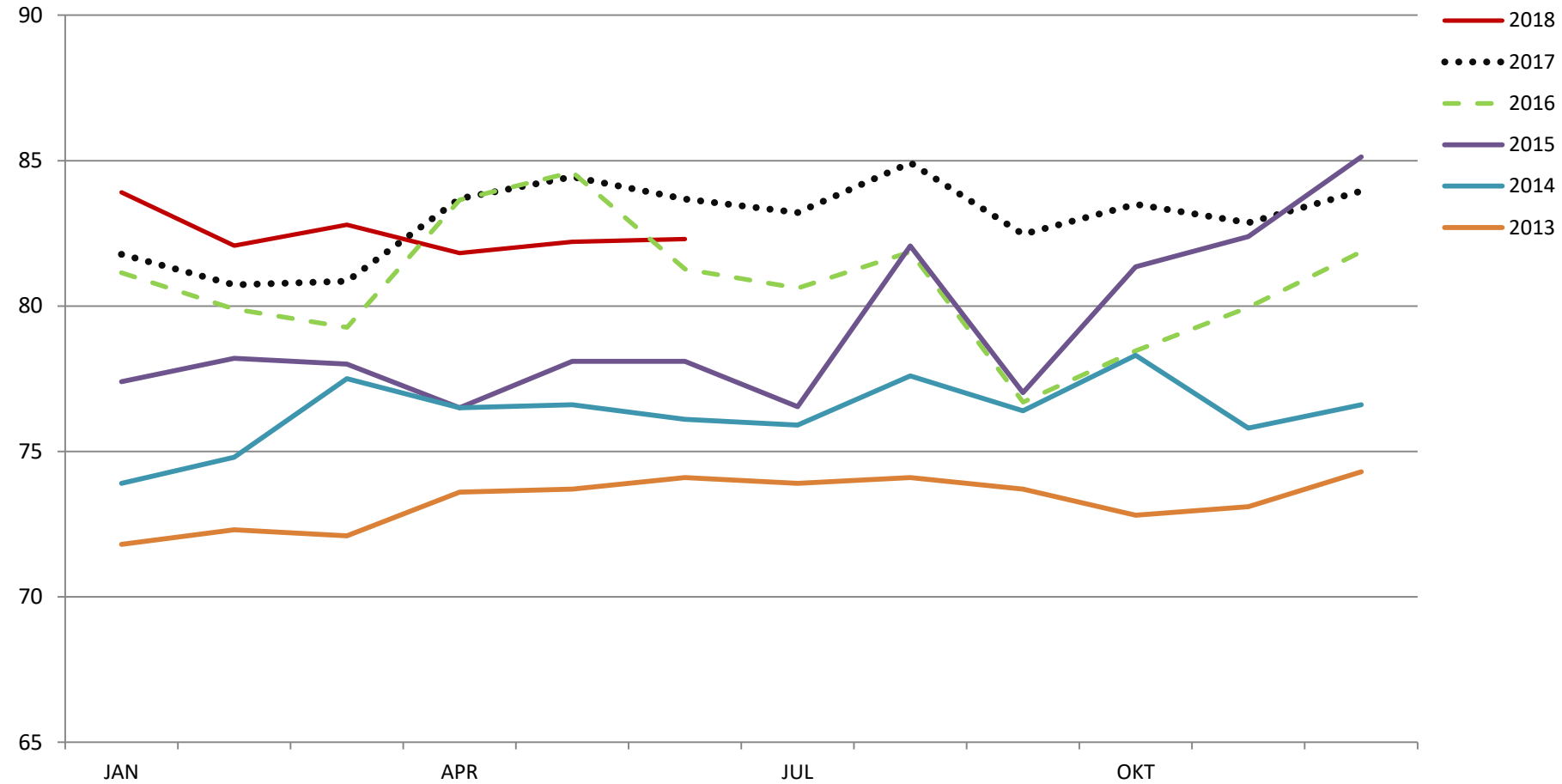


DIE ZENTRALEN ERGEBNISSE IM ZEITVERGLEICH

Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität Ihres Leitungswassers?
 (Antwort „sehr gut“ oder „gut“)



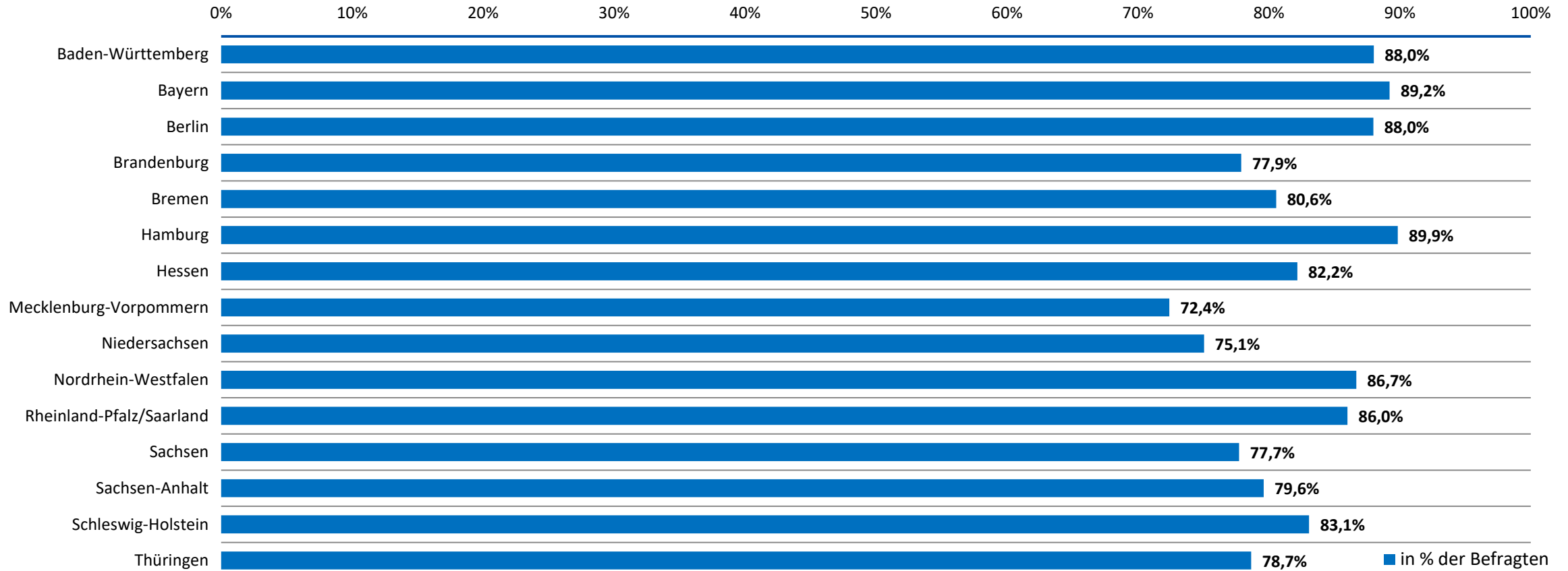
Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis Ihres Wasserversorgers?
(Antwort „sehr gut“, „gut“ oder „angemessen“)



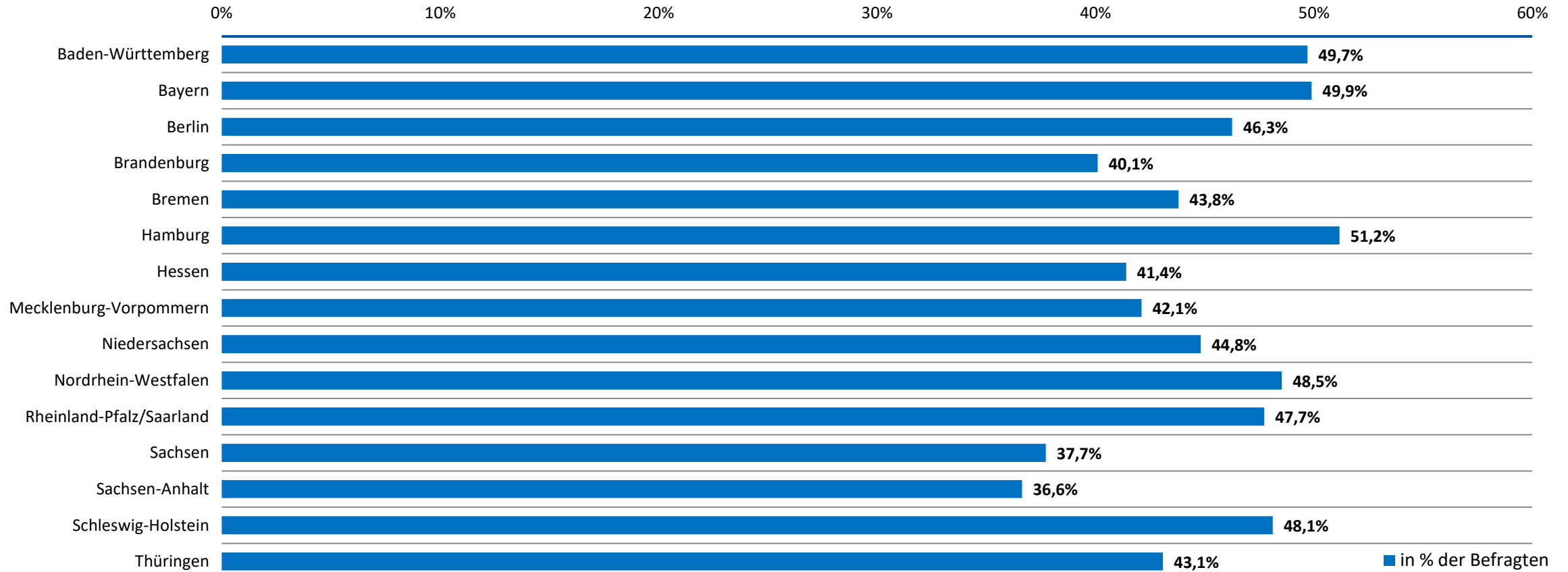


DIE ZENTRALEN ERGEBNISSE IM LÄNDERVERGLEICH

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“)

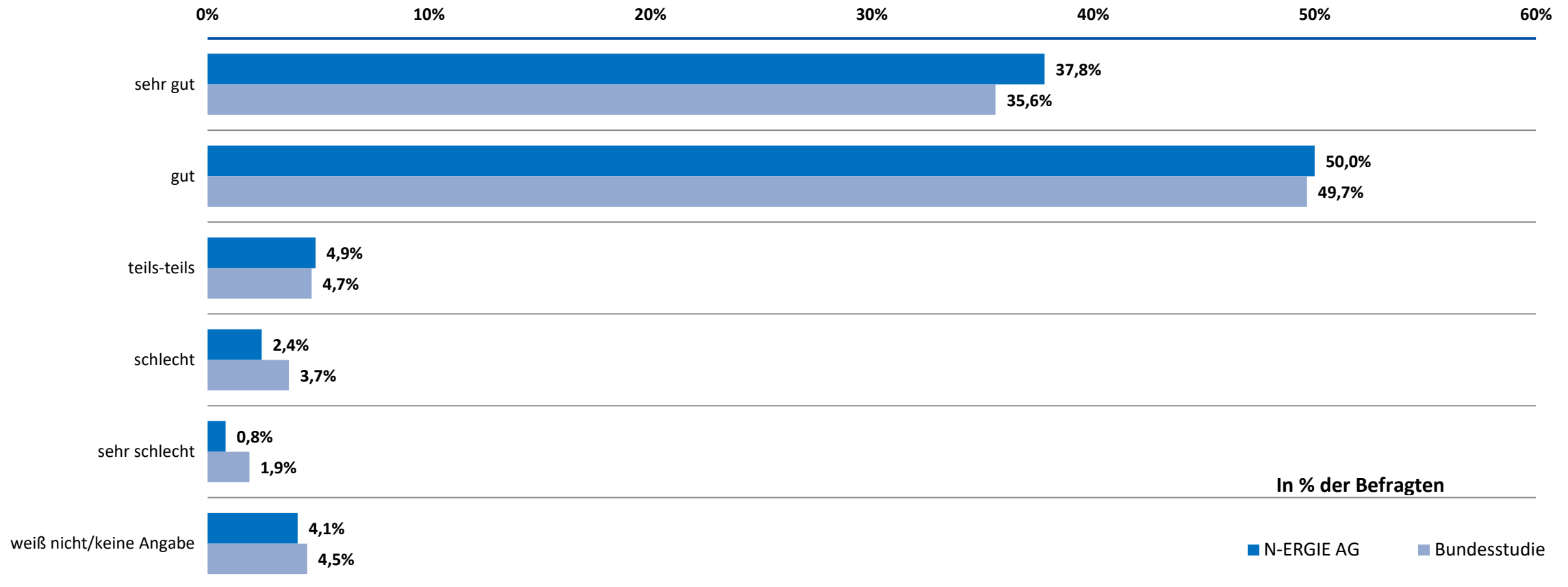




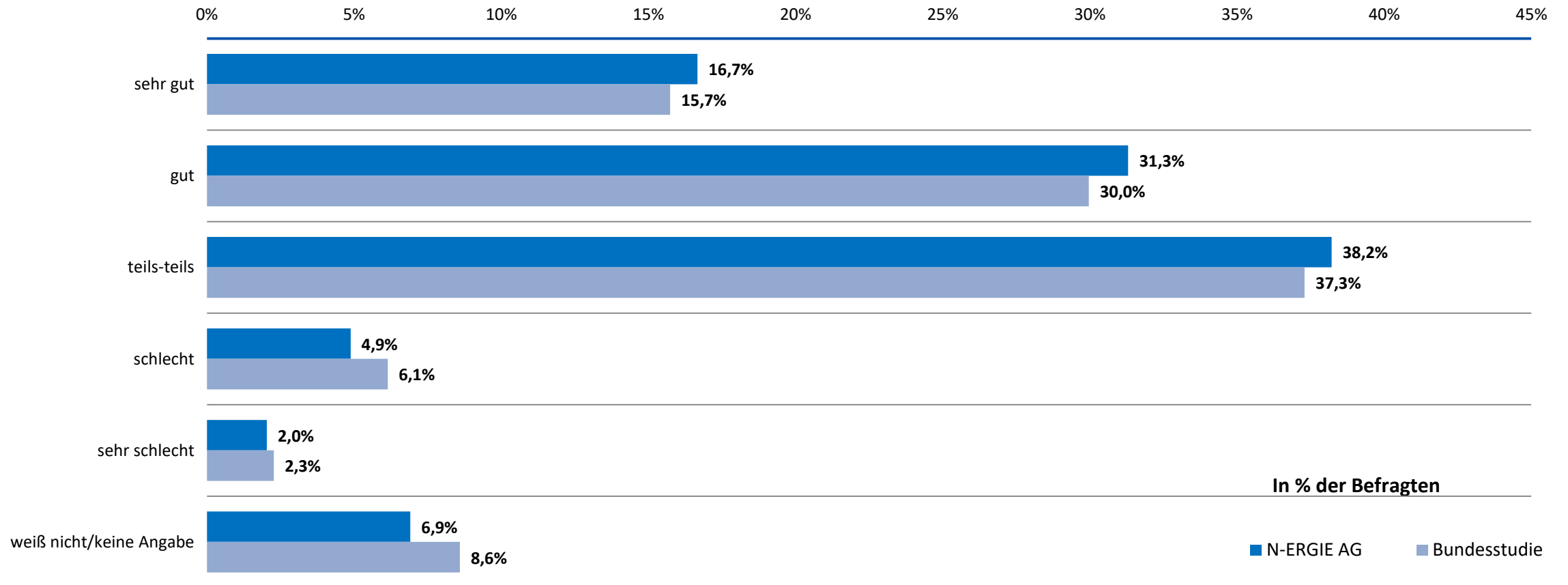
Ergebnisse im Versorgungsgebiet der N-ERGIE AG

(Datenerhebung 1.7.2017-30.6.2018, N=246 Befragte)

Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität ihres Leitungswassers?



Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis Ihres Wasserversorgers?



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

