

Ergebnisse des BDEW-Kundenbarometers Wasser/Abwasser 2015:

Kunden mit Leistungen der Wasserwirtschaft sehr zufrieden

88 Prozent der Kunden schätzen hohe Versorgungszuverlässigkeit / Großer Informationsbedarf beim Thema Wasserhärte

Berlin, 18. Mai 2015 – 82,5 Prozent der Bundesbürger geben ihrer Wasserqualität die Note „sehr gut“ oder „gut“. Das Ansehen des Abwasserentsorgers ist bei knapp 70 Prozent „sehr hoch“ oder „hoch“. Das belegt die aktuelle Bundesstudie „BDEW-Kundenbarometer Wasser/Abwasser 2015“, die im Auftrag des BDEW durch das Marktforschungsinstitut prolytics GmbH durchgeführt wurde.

„Wasserkunden bewerten Produkt, Service und Zuverlässigkeit der Ver- und Entsorgungsunternehmen der deutschen Wasserwirtschaft auch in diesem Jahr positiv. In den Zahlen spiegelt sich das hohe Vertrauen der Kunden wider. Auch weiterhin hat die hervorragende Qualität der Trinkwasserversorgung sowie der Abwasserentsorgung höchste Priorität“, sagte Martin Weyand, BDEW-Hauptgeschäftsführer Wasser/Abwasser heute in Berlin.

So haben 91,5 Prozent keine Bedenken, wenn sie Wasser aus der Leitung trinken. Auch Aspekte wie Geschmack und Geruch werden positiv bewertet. 1,2 Prozent halten alte Leitungen für eine Gefahrenquelle. Einzig die Wasserhärte wird häufig als problematisch gesehen, denn nur 56 Prozent der Befragten geben an, dass Härtegrad und Kalkgehalt im Trinkwasser die Erwartungen erfüllen. Hier zeigt sich ein unverändert großer Informationsbedarf bei den Kunden.

Neben der Qualität punkten die Wasserversorger in Deutschland auch mit ihrer hohen Zuverlässigkeit – gut 88 Prozent sind mit der Versorgung rund um die Uhr zufrieden oder sehr zufrieden. Fast 78 Prozent der Befragten sagen, dass der Wasserversorger wichtig ist für die Region und 59 Prozent der Wasserkunden sind davon überzeugt, dass ihr Versorger umweltorientiert ist. Den Preis für Trinkwasser bewerten rund 77 Prozent der Befragten als angemessen bis sehr gut. Gleichzeitig geben 63 bzw. 68 Prozent an, ihren Wasserverbrauch bzw. ihre jährlichen Kosten für Trinkwasser nicht zu kennen. Dies verhält sich ähnlich bei den Verbrauchern, die zu ihren Abwassergebühren befragt wurden, welche bei 78 Prozent nicht bekannt sind. Das Preis-Leistungsverhältnis bei der Abwasserentsorgung bewerten 76 Prozent der Befragten als sehr gut, gut oder angemessen.

Die Ergebnisse des BDEW-Kundenbarometers können hier abgerufen werden:

https://www.bdew.de/internet.nsf/id/DE_BDEW-Kundenbarometer

**BDEW Bundesverband
der Energie- und
Wasserwirtschaft e. V.**

Reinhardtstraße 32
10117 Berlin

Bereich Kommunikation

Jan Ulland

Pressesprecher

Telefon

+49 30 300199-1162

Telefax

+49 30 300199-4190

presse@bdew.de

www.bdew.de