

Ergebnisse des BDEW-Kundenbarometers Wasser 2013:

## **Hohe Zufriedenheit der Kunden mit Preis-/Leistungs-Verhältnis bei Wasser und Abwasser**

Kunden schätzen hohe Zuverlässigkeit bei Wasserver- und Abwasserentsorgung

Berlin, 31. Mai 2013 – Die Verbraucherinnen und Verbraucher in Deutschland bringen ihren Wasserversorgern und Abwasserentsorgern hohes Vertrauen entgegen, schätzen die Qualität des Trinkwassers überwiegend als „gut“ oder „sehr gut“ ein und bewerten das Preis-/Leistungsverhältnis als angemessen. Dies sind einige wesentliche Ergebnisse des heute veröffentlichten „BDEW-Kundenbarometers Wasser 2013“, für das von Ende Januar bis Mitte Februar 2013 insgesamt 1.000 Kunden im gesamten Bundesgebiet befragt wurden. Die Ergebnisse bedeuten zudem eine verbesserte Bewertung gegenüber der letzten Befragung im Jahr 2011. „Die Kunden sind nach wie vor sehr zufrieden mit den Leistungen der Wasserwirtschaft und der Abwasserwirtschaft. In den Zahlen spiegelt sich das hohe Vertrauen der Kunden in die von den Kommunen verantwortete Wasserwirtschaft wider. Auch weiterhin hat die hervorragende Qualität der Trinkwasserversorgung sowie der Abwasserentsorgung höchste Priorität“, sagte Martin Weyand, Hauptgeschäftsführer Wasser/Abwasser des BDEW, zu den Ergebnissen des Kundenbarometers.

Im Bereich der Trinkwasserversorgung stufen nach den heute veröffentlichten Ergebnissen 83,5 Prozent der Befragten die Qualität ihres Trinkwassers als „gut“ oder „sehr gut“ ein (Durchschnittsnote: 1,7). Bei der Zuverlässigkeit der Versorgung erreichen die Unternehmen die Durchschnittsnote 1,5. Der Service der Wasserversorger, gemessen an Kriterien wie beispielsweise der Schnelligkeit von Schadensbehebungen oder der Beratungsleistungen, erreicht mit 2,0 eine gute Bewertung. Die Bewertung des Preis-/Leistungs-Verhältnisses hat sich gegenüber 2011 leicht verbessert: 44 Prozent der Befragten geben an, dass aus ihrer Sicht das Preis-/Leistungs-Verhältnis ihres Wasserversorgers „sehr gut“ oder „gut“ ist. 36,4 Prozent befinden das Preis-/Leistungsverhältnis als „angemessen“. Die durchschnittliche Gesamtzufriedenheit ist gegenüber 2011 um 0,2 Notenpunkte von 2,2 auf 2,0 gestiegen.

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

Reinhardtstraße 32  
10117 Berlin

**Bereich Kommunikation**

Jan Ulland

Stv. Pressesprecher

Telefon

+49 30 300199-1162

-1164

Telefax

+49 30 300199-4190

presse@bdew.de

www.bdew.de

Auch das Ansehen der Abwasserentsorger ist insgesamt gut. Das Preis-Leistungs-Verhältnis für Abwasser hat sich deutlich verbessert: So geben rund 47 Prozent der Befragten an, dass das Preis-/Leistungs-Verhältnis ihres Abwasserentsorgers „sehr gut“ oder „gut“ ist. 2011 betrug dieser Anteil noch rund 28 Prozent. Die durchschnittliche Gesamtzufriedenheit mit dem Abwasserentsorger ist gegenüber 2011 um 0,2 Notenpunkte von 2,3 auf 2,1 gestiegen.