



Österreichische Vereinigung für das Gas- und Wasserfach
A-1015 Wien, Schuberting 14, Postfach 26
Telefon: +43 / 1 / 513 15 88-0* / Telefax: +43 / 1 / 513 15 88-25
E-Mail: office@ovgw.at / Internet: www.ovgw.at

Presse-Information

(Wien, 24.05.2011)

WASSERREPORT 2011: Gute Noten für Österreichs Wasserversorger

In Österreich ist man es gewohnt, den Wasserhahn aufzudrehen und Trinkwasser höchster Qualität nutzen zu können. Offenbar ist Trinkwasser für viele BürgerInnen dieses Landes ein selbstverständliches Gut. Wie sehr sich die ÖsterreicherInnen bewusst mit ihrem Wasser auseinandersetzen, welche Einstellungen sie dem Wasser entgegenbringen und wie sie die Qualität ihres wichtigsten Lebensmittels und die der Wasserversorgungsunternehmen einschätzen, wird in der periodischen Studie „AQA Wasserreport“ erhoben. Repräsentativ für die österreichische Bevölkerung (ab 18 Jahre) werden in über 1.000 geführten Interviews Empfindungen und Wissensstand zum Trinkwasser vom Marktforschungsinstitut Hoffmann & Forcher abgefragt. Der „AQA Wasserreport“ der Österreichischen Vereinigung für das Gas und Wasserfach (ÖVGW) ist die größte Studie dieser Art.

Zufriedenheit auf höchstem Niveau

90 % der ÖsterreicherInnen sind mit der Qualität ihres Trinkwassers „sehr zufrieden“ bzw. „zufrieden“. Mit dem Durchschnittswert von 1,5 (Schulnotenskala) wird – wie schon die Jahre davor – ein absoluter Spitzenwert in der Bewertung der Trinkwasserqualität erreicht, wobei das Bundesland Tirol den größten Zufriedenheitswert aufweist (Durchschnitt von 1,1). Und nahezu die gesamte Bevölkerung (97 %) findet, dass die Qualität über die letzten Jahre konstant gehalten bzw. sogar noch verbessert wurde.

Aufgrund des hohen Vertrauens und der hohen Zufriedenheit mit den Wasserversorgungsunternehmen machen sich die ÖsterreicherInnen immer weniger Gedanken um diese hohe Qualität: 76 % der Befragten machen sich nie oder kaum Sorgen um die Qualität des Trinkwassers. Den Wasserversorgern wird auf die Frage nach der Gesamtzufriedenheit die Spitzennote 1,4 (Schulnotenskala) gegeben. Dabei werden den Wasserversorgungsunternehmen vor allem die Attribute „verlässlich“, „verantwortungsbewusst“ und „hohe Serviceorientierung“ attestiert. Ein Drittel der ÖsterreicherInnen hatte auch schon aktiven Kontakt mit seinem Wasserversorger und dieser Kontakt ist bei 88 % in sehr guter oder guter Erinnerung geblieben.

Der 1.000-Liter Preis

Wasser ist das wichtigste Lebensmittel. Im Österreichdurchschnitt kosten 1.000 Liter Trinkwasser, das vom Wasserversorger direkt zum Haushalt geliefert wird, inkl. MwSt. 1,30 Euro. Damit ist Trinkwasser nicht nur das wichtigste, sondern auch das günstigste Lebensmittel. Entsprechend hoch fällt die Zufriedenheit der ÖsterreicherInnen mit dem Wasserpreis aus: 88 % der Befragten finden den Wasserpreis „angemessen“ oder sogar „eher niedrig“. Ebenfalls gut wird das Preis-Leistungsverhältnis wahrgenommen, welches im Mittel einen Wert von 1,8 (Schulnotenskala) erreicht.

Gut informiert

Gab es in den letzten Beobachtungsperioden noch ein gesteigertes Informationsbedürfnis der Bevölkerung über ihr Trinkwasser, fühlt sich mittlerweile bereits mehr als die Hälfte der Bevölkerung über das Trinkwasser „sehr gut“ oder „gut“ informiert. Dieser Wert hat sich in den letzten Jahren signifikant gesteigert (von 49 % auf 57 %), worin sich eine aktivere Informationspolitik der Wasserversorger auch in der Studie positiv wiederfindet. Bei jenen, die noch Informationsbedarf haben, stehen Themen wie „Zusammensetzung des Trinkwassers“, die „Reinheit“, „Herkunft“ und die „Wasserhärte“ im Fokus des Interesses. Die Befragten haben jedoch ein eher geringes Wissen, was konkrete Leistungen der Wasserversorgungsunternehmen oder den Wasserpreis anbelangt.

„Die ÖsterreicherInnen sind sehr stolz auf ihr Trinkwasser. Und das durchaus zu Recht: Sowohl die Trinkwasserqualität als auch der Wasserpreis und nicht zuletzt die Leistungen der Wasserversorger tragen dazu bei, dass die ÖsterreicherInnen sich – ohne groß Sorgen oder Gedanken machen zu müssen – auf eine Top-Trinkwasserversorgung in unserem Land verlassen können“, bringt Mag. Gabriele HOFFMANN vom durchführenden Marktforschungsinstitut die Ergebnisse auf den Punkt.

Die vergangenen Wochen machten aber auch sehr deutlich bewusst, wie wichtig dieses Vertrauen in die heimische Wasserversorgung ist: Ein unerwartetes Ereignis, eine Katastrophe wie das Reaktorunglück in Fukushima verunsichert die Menschen und findet rasch Niederschlag in den Ängsten. Das war auch gegen Ende der Studie zu beobachten, als das Thema Radioaktivität im Trinkwasser – erstmalig seit Durchführung – den Menschen Sorgen bereitete. Eine aufrechte und intakte Vertrauens- und Kommunikationsbasis sind in derartigen Situationen von unschätzbarem Wert.



Österreichische Vereinigung für das Gas- und Wasserfach
A-1015 Wien, Schuberting 14, Postfach 26
Telefon: +43 / 1 / 513 15 88-0* / Telefax: +43 / 1 / 513 15 88-25
E-Mail: office@ovgw.at / Internet: www.ovgw.at

Untersuchungsdesign „AQA Wasserreport 2011“

Studie: AQA Wasserreport 2011

Titel: "Wasser - Einstellung der ÖsterreicherInnen zu ihrem wichtigsten
Lebenselement"

Methode: CATI (Computerunterstützte Telefoninterviews)

Stichprobengröße: 1.004 telefonische Interviews – Gesamtstichprobe
862 Personen mit öffentlicher Wasserversorgung

Maximale Schwankungsbreite: $\pm 3,1\%$ für die gesamte Stichprobe

Durchführungszeitraum: Mitte März bis Mitte April 2011

Auftraggeber: ÖVGW und AQA GmbH

Durchführendes Institut: Hoffmann & Forcher Marketing Research OG

Auszug aus dem AQA Wasserreport 2011

Wie beurteilen Sie die Qualität Ihres Leitungswassers?

Mittelwert Österreich gesamt (Schulnotensystem) 1,5

Mittelwert Bundesländer (Schulnotensystem)

Wien	1,3
NÖ	1,7
OÖ	1,3
Bgld	1,6
Stmk	1,7
Ktn	1,6
Sbg	1,3
Tirol	1,1
Vbg	1,5

Machen Sie sich über die Qualität Ihres Leitungswassers Gedanken/Sorgen?

Oft	6 %
Manchmal	18 %
Selten	13 %
Nie	63 %

Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen Ihres Wasserversorgers?

Mittelwert (Schulnotensystem)	1,4
Sehr zufrieden	65 %
Zufrieden	26 %
Mittelmäßig zufrieden	6 %
Weniger zufrieden	1 %
Gar nicht zufrieden	0 %
Keine Angabe	2 %



Österreichische Vereinigung für das Gas- und Wasserfach
A-1015 Wien, Schuberting 14, Postfach 26
Telefon: +43 / 1 / 513 15 88-0* / Telefax: +43 / 1 / 513 15 88-25
E-Mail: office@ovgw.at / Internet: www.ovgw.at

**Wie sehr trifft die folgende Eigenschaft auf Ihren Wasserversorger zu?
(Mittelwert Schulnotensystem)**

Verantwortungsbewusst	1,5
Bietet gutes Service	1,5
Ist verlässlich	1,3

Basis: Befragte, die schon Kontakt zu ihrem Wasserversorger hatten.

**Wie ist Ihnen Ihr Kontakt mit dem Wasserversorgungsunternehmen in
Erinnerung geblieben?**

Mittelwert (Schulnotensystem)	1,5
Sehr gut	63 %
Gut	25 %
Mittelmäßig	4 %
Weniger gut	2 %
Schlecht	1 %
Keine Angabe	5 %

Wie zufrieden sind Sie mit dem Preis Ihres Leitungswassers

Mittelwert (Schulnotensystem)	1,9
Sehr zufrieden	28 %
Zufrieden	43 %
Mittelmäßig zufrieden	15 %
Weniger zufrieden	2 %
Gar nicht zufrieden	1 %
Keine Angabe	11 %

Für Rückfragen:

ÖVGW

Mag Dr Ute BOCCIOLI

Tel: +43 1 513 15 88-26 oder + 43 664 411 55 65

boccioli@ovgw.at