Mobile Vikings nv
Kempische Steenweg 309/1, 3500 Hasselt
info@mobilevikings.be - +32 (0) 456 19 19 76
www.mobilevikings.be
Versie S2-2025

Informatie over de kwaliteit van de diensten

Overeenkomstig de beslissing van het BIPT van 15 juli 2015 ter toepassing van artikel 113 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, deelt Mobile Vikings de onderstaande kwaliteitsindicatoren.

Nakomen van de overeengekomen datum voor activatie

	S2 2025	S1 2026
Internet thuis (% van de bestellingen)	97,86%	97,7%

Opmerking:
Dit is het percentage van de bestellingen voor internet thuis die geactiveerd worden op de datum die afgesproken is tussen de twee partijen in de loop van de referentieperiode.

Klachten over de initiële werking van internet thuis

	S2 2025	S1 2026
Internet thuis (% van de bestellingen)	2,7%	1,9%

Opmerking:
Aandeel van activaties van internet thuis waarvoor de klant een gebrekkige werking meldt in de twee weken na de activatie. Kunnen worden uitgesloten van deze meting: de gevallen waarin de gebrekkige werking volledig te wijten is aan apparatuur die onder de eigen verantwoordelijkheid van de klant valt.

Percentage defecten en storingen

	S2 2025	S1 2026
Percentage defecten en storingen (% van de lijnen)	5,9%	5,5%

Opmerking:
Aandeel van internetverbindingen waarop een defect of een storing werd vastgesteld, later dan 2 weken na de installatie. De defecten en storingen waarmee rekening wordt gehouden, zijn diegene die onder de verantwoordelijkheid van de operator vallen. De problemen die

Mobile Vikings nv
Kempische Steenweg 309/1, 3500 Hasselt
info@mobilevikings.be - +32 (0) 456 19 19 76
www.mobilevikings.be

toegerekend kunnen worden aan de apparatuur en aan de installatie van de klant, worden hierin niet meegenomen.

Termijn voor de reparatie van een defect of een storing

	S2 2025	S1 2026
Termijn voor herstelling defecten en storingen in 80% gevallen (uren)	125,49 u	141,89 u
Termijn voor herstelling defecten en storingen in 95% gevallen (uren)	289,87 u	313,76 u

Opmerking:
De termijn hier omschreven loopt van het moment waarop het probleem werd gemeld door de klant aan Mobile Vikings en het moment waarop de dienst volledig werd hersteld in 80% of 95% van de gevallen. De defecten en storingen waarmee rekening wordt gehouden, zijn diegene die onder de verantwoordelijkheid van de operator vallen. De problemen die toegerekend kunnen worden aan de apparatuur en aan de installatie van de klant, worden hierin niet meegenomen.

Gemiddelde antwoordtijd van de helpdesk

	S2 2025	S1 2026
Gemiddelde antwoordtijd (seconden)	66 sec.	29 sec.
Percentage oproepen naar de helpdesk beantwoord binnen 2 minuten	75,9%	87,2%

Opmerking:
Gemiddelde tijd die verstrijkt tussen het einde van het welkomstbericht en contact met een medewerker van de helpdesk.

Mobile Vikings nv
Kempische Steenweg 309/1, 3500 Hasselt
info@mobilevikings.be - +32 (0) 456 19 19 76
www.mobilevikings.be

Percentage klachten opgelost tijdens het eerste contact met de helpdesk

	S2 2025	S1 2026
Klanten die niet binnen de 14 dagen terugbellen voor hetzelfde probleem (% van de oproepen)	88,5%	83%

Opmerking:
Percentage van problemen voorgelegd aan de helpdesk waarvoor de klant zich na afloop van het eerste contact tevreden acht. Een probleem dat aan de helpdesk wordt voorgelegd, wordt beschouwd als "opgelost naar tevredenheid" van de klant bij het eerste contact indien diezelfde klant de helpdesk niet terugbelt gedurende veertien dagen na het eerste contact.

Facturatie

	S2 2025	S1 2026
Klachten over facturatie (% van de facturen)	0,09%	0,09%

Opmerking:
Percentage van contactmomenten met de helpdesk waarvoor klachten werden ingediend door de klant met betrekking tot facturatie.

Mobile Vikings is een MVNO, een virtuele operator, die gebruikmaakt van het mobiele en vaste netwerk van operator Proximus. Voor meer informatie over de kwaliteitsindicatoren specifiek voor de netwerken, kunnen Vikings terecht bij Proximus.