

Online-Konto erstellen / Login / MFA

Anleitung

1	Wozu ein Online-Konto?	2
2	Online-Konto erstellen	3
3	Konto-Einstellungen	5
4	Anmelden / Login	7
5	Passwort ändern	8
6	Multi-Faktor-Authentifizierung einrichten	9
7	Abmelden	11
8	Kontakt bei Fragen	11

1 Wozu ein Online-Konto?

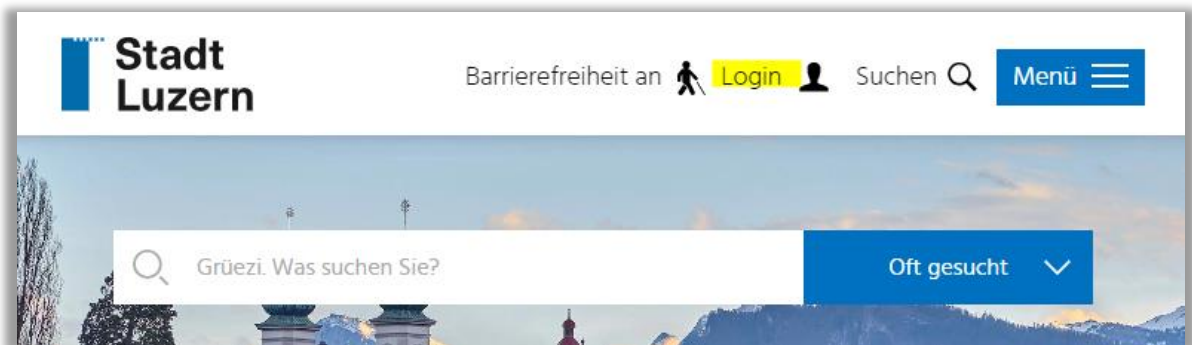
Wenn Sie unseren Online-Schalter (Online-Formulare) oder andere Online-Dienste in unserem Webauftritt nutzen möchten, richten Sie am besten gleich ein persönliches **Online-Konto** ein. Ihr Konto bietet Ihnen mehr **Datensicherheit**, **erleichtert** Ihnen die Arbeit und bietet Ihnen **Zusatzservices**. Sie können das Konto für alle interaktiven Module unseres Webauftritts verwenden.

Zu Beginn Ihres Besuchs müssen Sie sich jeweils einmalig mit Ihrer E-Mail-Adresse und Ihrem Passwort in Ihrem Konto anmelden (= Login). **Wenn Sie die Multi-Faktor-Authentifizierung aktiviert haben, benötigen Sie für jede Anmeldung im Konto zusätzlich einen einmaligen Zugangscode (via Authenticator-App)**. Danach bleiben Sie während des gesamten Besuchs angemeldet.

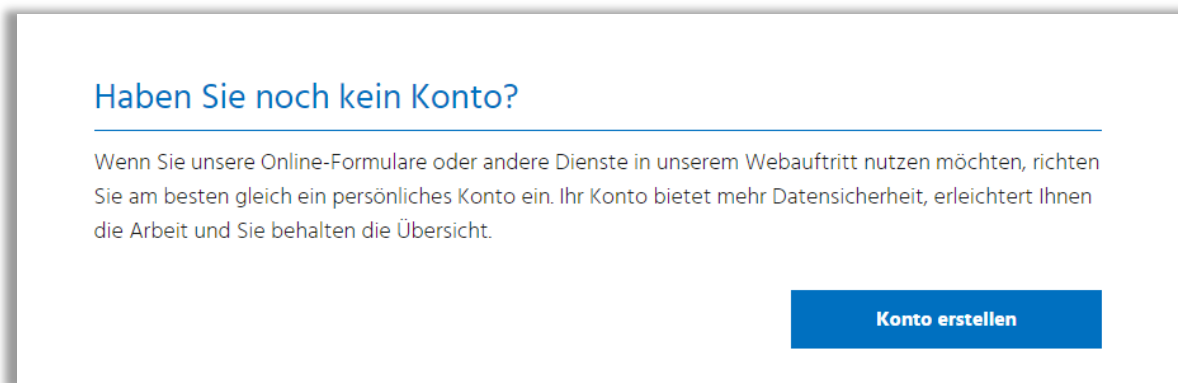
Ihr Konto, das selbstverständlich nur für Sie selber zugänglich ist, dient auch als Archiv für **Ihre laufenden und für die bereits abgeschlossenen Onlinedienste**. Sobald Sie ein Online-Formular ausgefüllt oder die Schritte eines Reservationsprozesses durchlaufen und die Daten erfolgreich übermittelt haben, erhalten Sie per E-Mail eine Übermittlungsbestätigung. Diese E-Mail enthält aus Datenschutzgründen keine Personendaten, aber einen Link zur Rubrik, die das Konto beherbergt. Im Konto finden Sie eine nach Modulen gegliederte Übersicht über ihre aktuellen und früheren Geschäfte. Zu jedem Geschäft wird auch der Bearbeitungsstatus angezeigt. Über den Link "Details" sind pro Geschäft ausführlichere Informationen einsehbar.

2 Online-Konto erstellen

Wenn Sie noch kein Konto haben, finden Sie in der Kopfzeile, oben auf der Homepage den Link "**Login**".



Auf der Login-Seite gelangen Sie über den Link «**Konto erstellen**» zur Registrationsmaske.



Auf der **Registrationsmaske** können Sie, unter Angabe Ihrer **E-Mail-Adresse** und eines frei wählbaren **Passworts**, ein Konto erstellen.

Passwortanforderungen:

- mindestens 8 Zeichen (obligatorisch)
- enthält Kleinbuchstaben, Grossbuchstaben und Ziffern (obligatorisch)
- enthält Sonderzeichen wie z.B. _ - . ~ / % * + @ # = ! ? (empfohlen)

E-Mail*

Passwort*

Passwort wiederholen*

Ich bin ein Mensch FriendlyCaptcha

Sie erhalten daraufhin ein E-Mail mit **Absender «Stadt Luzern» oder «noreply@i-web.ch»**. Klicken Sie auf den darin enthaltenen **Bestätigungslink**. So wird sichergestellt, dass nur Sie, mit Ihrer E-Mail-Adresse ein Konto eröffnen können.



Stadt Luzern

Neues Konto bestätigen

Bitte bestätigen Sie Ihr neues Konto.

Sie haben ein neues Konto erstellt. Bitte bestätigen Sie nun Ihre E-Mail-Adresse. Klicken Sie dafür auf den unten stehenden Link. Der Link bleibt zwei Tage gültig.

Sollten Sie diese E-Mail irrtümlich erhalten haben, müssen Sie die E-Mail nicht beachten und nichts unternehmen.

E-Mail-Adresse noreply@i-web.ch

Bestätigen

Stadt Luzern
Hirschengraben 17
6002 Luzern

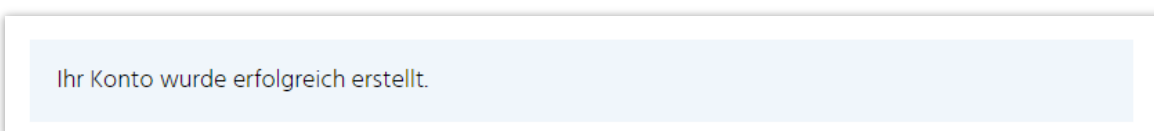
Telefon: +41 (0)41 208 81 11

Web: <https://www.stadtluzern.ch/>

© 2025 Stadt Luzern - Impressum - Datenschutz

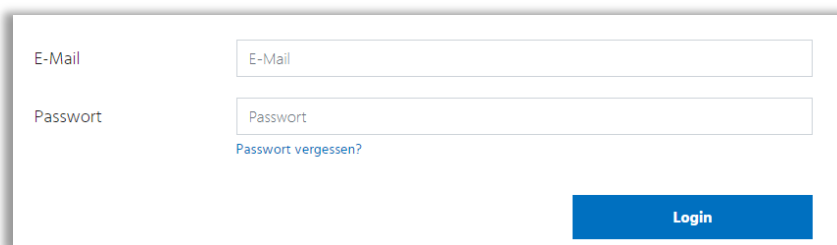
Hinweis: Falls Sie kein E-Mail erhalten haben, überprüfen Sie bitte den **Spam-Ordner**.

Danach erscheint eine Bestätigungsseite mit dem Hinweis, dass Ihr Konto erfolgreich erstellt wurde.



Ihr Konto wurde erfolgreich erstellt.

Sie können sich nun mit E-Mail und Passwort anmelden (Login).



E-Mail

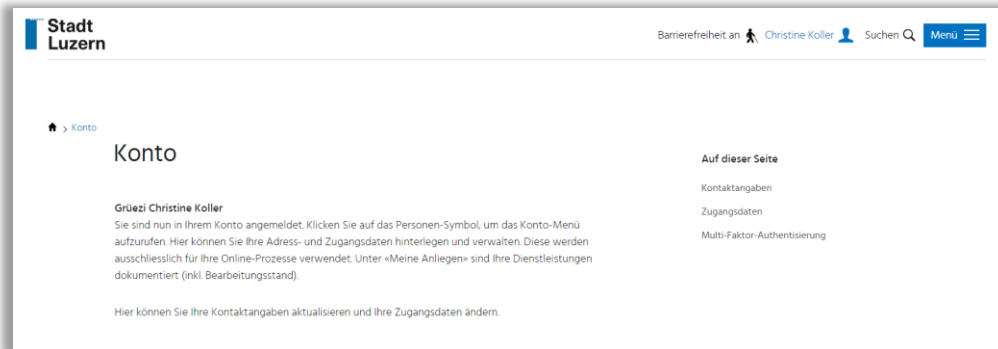
Passwort

[Passwort vergessen?](#)

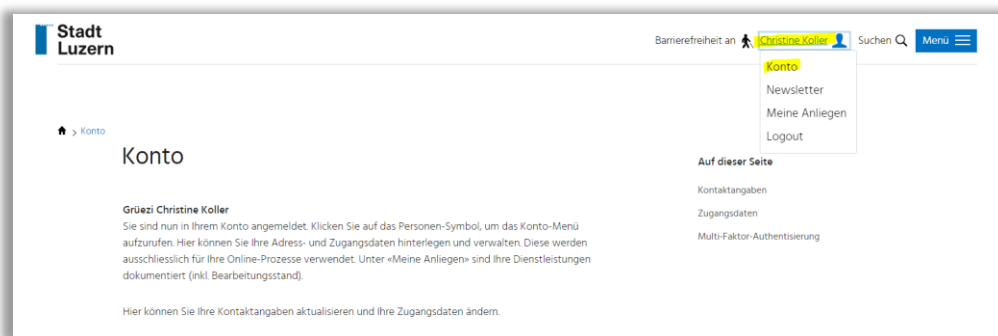
Login

3 Konto-Einstellungen

Melden Sie sich in Ihrem Online-Konto an. Sie gelangen zur Übersichtsseite Ihres Kontos.



Die **Menü-Punkte** des Kontos werden bei **Klick auf den Namen oben rechts** auf der Seite angezeigt.



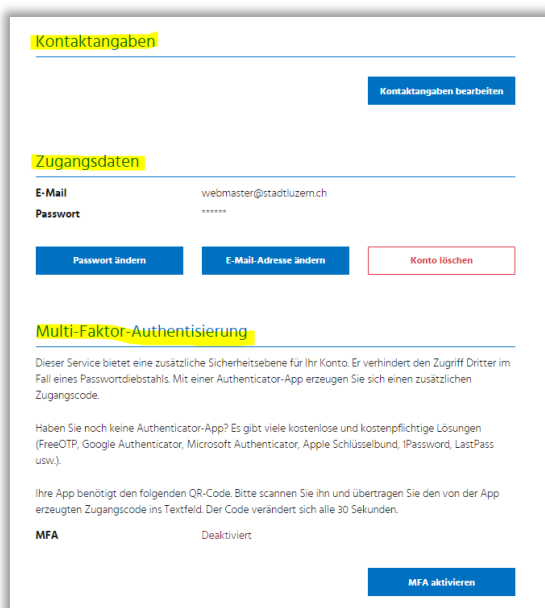
Unter **«Konto»** können die persönlichen Angaben mutiert werden.

Unter **«Newsletter»** kann der Newsversand aktiviert bzw. deaktiviert werden.

Unter **«Meine Anliegen»** finden Sie Ihre Onlinegeschäfte.

Unter **«Logout»** können Sie sich von dem Konto abmelden.

Unter **«Konto»** können Sie Ihre Kontaktangaben, Ihre Zugangsdaten sowie die Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA) verwalten.



Kontaktangaben

Klicken Sie auf den Button **«Kontaktangaben bearbeiten»** und erfassen Sie Ihre vollständige Adresse, um später in den betroffenen Online-Diensten von der automatischen Adresseingabe zu profitieren.

Kontaktangaben

Anrede Frau

Name Christine Koller

Adresse

Telefon

Kontaktangaben bearbeiten

Zugangsdaten

Hier können Sie Ihr **Passwort** oder Ihre **E-Mail-Adresse ändern**.

Konto löschen

Falls Sie Ihr Online-Konto nicht mehr benötigen, können Sie es mit dem Button **«Konto löschen»** definitiv löschen. Danach erscheint die Bestätigungssseite **«Konto gelöscht»**.



Multi-Faktor-Authentifizierung

Um Ihr Konto noch besser zu schützen, aktivieren Sie die Multi-Faktor-Authentifizierung (**MFA**). (Siehe auch Informationen unter Punkt 6)

Stadt Luzern

Barrierefreiheit an Christine Koller Suchen

Multi-Faktor-Authentifizierung

Dieser Service bietet eine zusätzliche Sicherheitsebene für Ihr Konto. Er verhindert den Zugriff Dritter im Fall eines Passwortdiebstahls. Mit einer Authenticator-App erzeugen Sie sich einen zusätzlichen Zugangscodes.

Haben Sie noch keine Authenticator-App? Es gibt viele kostenlose und kostenpflichtige Lösungen (FreeOTP, Google Authenticator, Microsoft Authenticator, Apple Schlüsselbund, 1Password, LastPass usw.).

Ihre App benötigt den folgenden QR-Code. Bitte scannen Sie ihn und übertragen Sie den von der App erzeugten Zugangscodes ins Textfeld. Der Code verändert sich alle 30 Sekunden.

MFA Deaktiviert

MFA aktivieren

4 Anmelden / Login

Über den Link «**Login**» gelangen Sie zur Anmeldemaske des Kontos. Hier können Sie sich mit E-Mail und Passwort in Ihrem Online-Konto **anmelden**.

Stadt Luzern

Barrierefreiheit an **Login** Suchen

» > Login

Login

Aktivieren Sie die **Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA)**, um Ihr Konto noch besser zu schützen. Wir empfehlen Ihnen dringend diesen Service zu nutzen. MFA lässt sich direkt im Konto aktivieren. Sie benötigen dazu eine Authenticator-App. Eine Anleitung finden Sie hier: [Konto einrichten / Login / MFA](#).

E-Mail

Passwort

[Passwort vergessen?](#)

Login

Mit der Nutzung des Internetangebots der Stadt Luzern unter www.stadt Luzern.ch erkennen Sie folgende Bedingungen an: [Nutzungsbedingungen Internetauftritt der Stadt Luzern](#)

Wenn Sie in Ihrem Online-Konto die **Multi-Faktor-Authentifizierung** aktiviert haben, benötigen Sie für jede Anmeldung im Konto zusätzlich zur E-Mail-Adresse und zum persönlichen Passwort einen einmaligen **Zugangscodes via Authenticator-App** (Siehe Punkt 6).

Zugangscodes

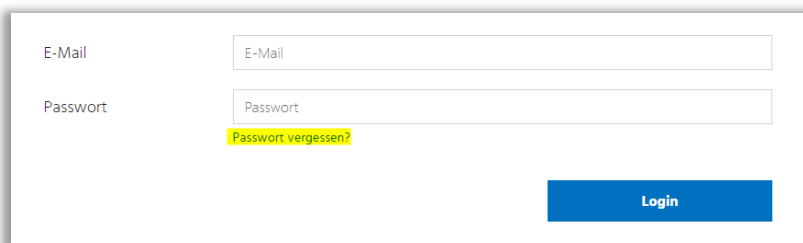
Code aus der App*

Abbrechen **Bestätigen**

5 Passwort ändern

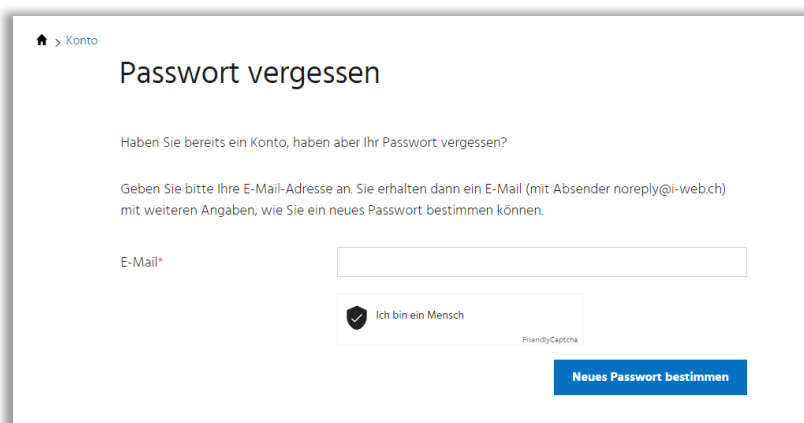
Falls Sie Ihr Passwort vergessen haben, können Sie es zurücksetzen lassen.

Klicken Sie dafür unterhalb der Login-Eingabemaske (für die Anmeldung im Konto) auf den Link «**Passwort vergessen?**».



The screenshot shows a login form with two input fields: 'E-Mail' and 'Passwort'. Below the 'Passwort' field, the text 'Passwort vergessen?' is highlighted in yellow. A blue 'Login' button is located at the bottom right of the form.

Geben Sie ihre **E-Mail-Adresse** ein und klicken Sie auf «**Neues Passwort bestimmen**»



The screenshot shows the 'Passwort vergessen' page. It includes a heading 'Passwort vergessen', a question 'Haben Sie bereits ein Konto, haben aber Ihr Passwort vergessen?', and instructions: 'Geben Sie bitte Ihre E-Mail-Adresse an. Sie erhalten dann ein E-Mail (mit Absender noreply@i-web.ch) mit weiteren Angaben, wie Sie ein neues Passwort bestimmen können.' There is an 'E-Mail*' input field, a 'Ich bin ein Mensch' checkbox with a checkmark, and a blue 'Neues Passwort bestimmen' button.

Sie erhalten ein **E-Mail mit Absender «Stadt Luzern» oder «noreply@i-web.ch»**. Schauen Sie allenfalls im **Spam-Ordner** nach.

Klicken Sie im Mail auf den Link «**Neues Passwort bestimmen**» und geben Sie ein neues Passwort ein.



The screenshot shows an email from 'Stadt Luzern' with the subject 'Neues Passwort bestimmen'. The body text reads: 'Sie haben Ihr Passwort vergessen und möchten ein neues Passwort wählen. Dafür müssen Sie das alte Passwort zurücksetzen. Bitte klicken Sie auf den unten stehenden Link.' Below this, it says: 'Klicken Sie auf "Neues Passwort bestimmen". Dann wird Ihr altes Passwort zurückgesetzt, und Sie können ein neues Passwort festlegen. Der Link bleibt eine Stunde gültig.' It also includes a warning: 'Sollten Sie diese E-Mail irrtümlich erhalten haben, müssen Sie die E-Mail nicht beachten und nichts unternehmen.' There is an 'E-Mail-Adresse' field containing 'noreply@i-web.ch' and a blue 'Neues Passwort bestimmen' link. A red arrow points to this link. At the bottom, there is contact information for Stadt Luzern: 'Stadt Luzern, Hirschengraben 17, 6002 Luzern, Telefon: +41 (0)41 208 81 11, Web: https://www.stadtluzern.ch/'. The footer contains '© 2025 Stadt Luzern - Impressum - Datenschutz'.

6 Multi-Faktor-Authentifizierung einrichten

Im Online-Konto melden Sie sich mit Ihrer E-Mail-Adresse und einem Passwort an. Im Falle eines Passwortdiebstahls besteht das Risiko, dass Dritte auf Ihr Benutzerkonto zugreifen. Die **Multi-Faktor-Authentifizierung** bietet eine **zusätzliche Sicherheitsebene** für Ihr Online-Konto. Sie verhindert den Zugriff Dritter im Falle eines Passwortdiebstahls. Dazu benötigen Sie auf Ihrem Smartphone, Tablet oder PC eine Authenticator-App, die einen zusätzlichen Zugangscode erzeugt.

Mit der Multi-Faktor-Authentifizierung erzeugen Sie sich **als zweiten Sicherheitsfaktor** in einer **Smartphone-App** mit einem geheimen Schlüssel **für jedes Login** einen sichereren zeitbasierten Einmal-Code (Time Based OTP oder TOTP). Sie entscheiden, ob Sie die Multi-Faktor-Authentifizierung nutzen möchten. Dieser Service lässt sich direkt im Konto aktivieren.

The screenshot shows the user interface for activating Multi-Factor Authentication (MFA) on the Stadt Luzern website. At the top, the user is logged in as 'Christine Koller'. A navigation menu is open, showing options like 'Konto', 'Newsletter', 'Meine Anliegen', and 'Logout'. The main content area is titled 'Multi-Faktor-Authentisierung' and explains the service. Below the text, there is a status box for 'MFA' which is currently 'Deaktiviert' (deactivated). A red arrow points to a blue button labeled 'MFA aktivieren' (activate MFA).

MFA im Online-Konto der Stadt Luzern aktivieren

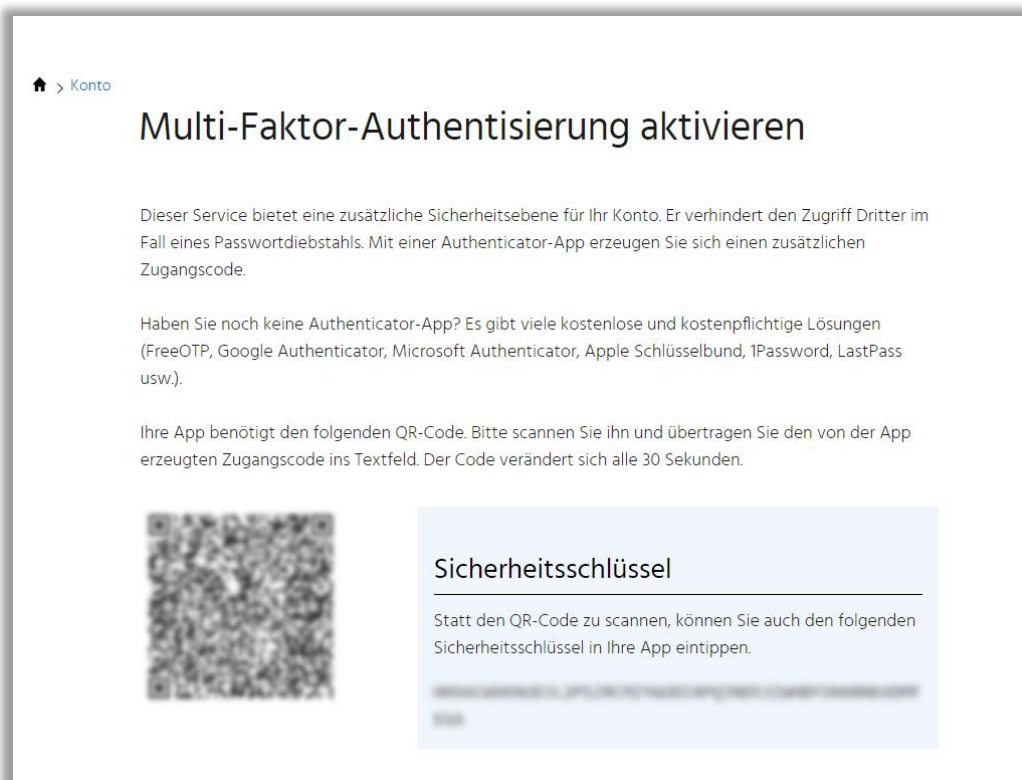
Melden Sie sich unter «Login» in Ihrem Online-Konto der Stadt Luzern an. Unter «**Konto**» klicken Sie auf den Button «**MFA aktivieren**».

Authenticator-App installieren

Um die Multi-Faktor-Authentifizierung zu nutzen, brauchen Sie eine **Authenticator-App**. Sie können diese App frei wählen. Es gibt viele kostenlose und kostenpflichtige Lösungen (FreeOTP, Google Authenticator, Microsoft Authenticator, Apple Schlüsselbund, 1Password, LastPass usw.). Meist wird die Authenticator-App auf dem **Smartphone** installiert. Die gleiche Authenticator-App lässt sich für viele verschiedene Plattformen (kommerzielle Shops, Gemeinde-Website, ePortal Energieversorgung usw.) nutzen.

Richten Sie sich in Ihrer Authenticator-App einen **Zugangscode-Generator für Ihr Online-Konto** ein. **Benennen** Sie in der Authenticator-App das hinzugefügte Konto mit einer eindeutigen Plattform-Bezeichnung, damit Sie später wissen, welchen Zugangscode-Generator Sie in der App wählen müssen (**z.B. Online-Konto Stadt Luzern**).

Der Zugangscode-Generator für Ihr Benutzerkonto benötigt den persönlichen **QR-Code** oder **Einrichtungsschlüssel**, den das Online-Konto Ihnen anzeigt. Beim Aktivieren der Multi-Faktor-Authentifizierung scannen Sie diesen QR-Code in Ihre Authenticator-App ein oder erfassen Sie dort den Einrichtungsschlüssel.



Multi-Faktor-Authentisierung aktivieren

Dieser Service bietet eine zusätzliche Sicherheitsebene für Ihr Konto. Er verhindert den Zugriff Dritter im Fall eines Passwortdiebstahls. Mit einer Authenticator-App erzeugen Sie sich einen zusätzlichen Zugangscode.

Haben Sie noch keine Authenticator-App? Es gibt viele kostenlose und kostenpflichtige Lösungen (FreeOTP, Google Authenticator, Microsoft Authenticator, Apple Schlüsselbund, 1Password, LastPass usw.).

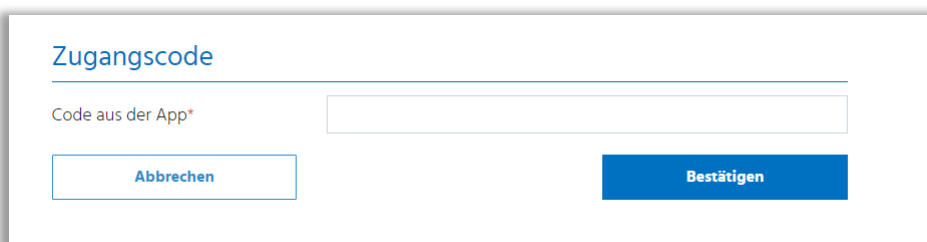
Ihre App benötigt den folgenden QR-Code. Bitte scannen Sie ihn und übertragen Sie den von der App erzeugten Zugangscode ins Textfeld. Der Code verändert sich alle 30 Sekunden.

Sicherheitsschlüssel

Statt den QR-Code zu scannen, können Sie auch den folgenden Sicherheitsschlüssel in Ihre App eintippen.

Mithilfe des Einrichtungsschlüssels (der auch im QR-Code enthalten ist) erzeugt die Authenticator-App nun einen **ersten Code**.

Diesen **ersten Code** müssen Sie im Aktivierungsfenster des Benutzerkontos im Abschnitt „**Zugangscode**“ erfassen. Klicken Sie danach auf „**Bestätigen**“, um die Aktivierung der Multi-Faktor-Authentifizierung abzuschliessen.



Zugangscode

Code aus der App*

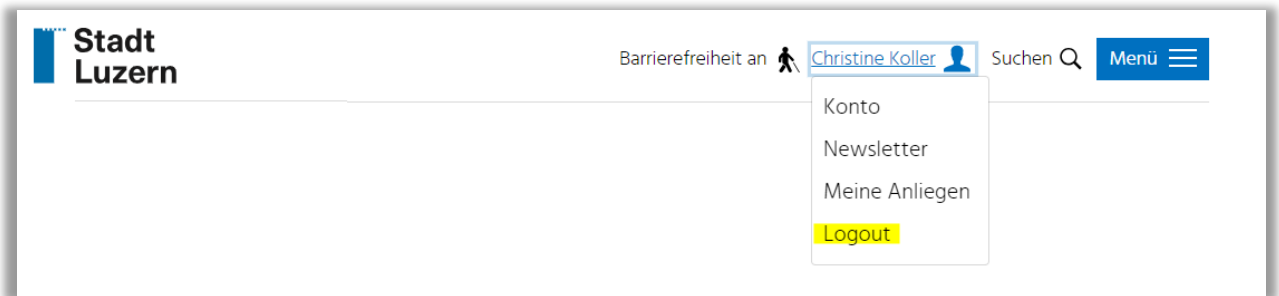
Abbrechen Bestätigen

Backup-Codes

In einem nächsten Schritt werden Ihnen im Benutzerkonto Backup-Codes zur Verfügung gestellt. Diese Backup-Codes sind für den Fall gedacht, dass das Smartphone mit der Authenticator-App verloren geht oder entwendet wird. **Am besten drucken Sie die Liste dieser Codes aus und bewahren sie an einem sicheren Ort auf.**

7 Abmelden

Melden Sie sich immer ab, wenn Sie das Konto oder den Webauftritt verlassen. Klicken Sie zu diesem Zweck auf das Personensymbol und/oder Ihren Namen im Kopfbereich des Webauftritts und wählen Sie den **Logout**-Link.



8 Kontakt bei Fragen

Bei Fragen steht Ihnen die Stelle für Kommunikation gerne zur Verfügung.

Stadt Luzern, Kommunikation
Christine Koller, Webmasterin
E-Mail: webmaster@stadtluzern.ch
Tel. +41 41 208 83 00