

Leitfaden Online-Angebote

Digital dabei – so geht´s

So nutzen Sie die eServices der Agentur für Arbeit

Bundesagentur für Arbeit
bringt weiter.

BiZ Berufs Informations Zentrum

Meine Online Zugangsdaten

zu den eServices und der BA-mobil-App

Anmeldung mit Arbeitsagentur Konto:

Mein/e Benutzername/
E-Mail-Adresse:

Mein Passwort*:

Sicherheitsfaktor:

BA-Secure ☐

Passkey ☐ *Beim alleinigen Einrichten des Passkeys wird das Passwort gelöscht!

TOTP ☐ Meine Authenticator-App:

Anmeldung mit Bund ID:

Mein Benutzername:

Mein Passwort:

Bei alleiniger Nutzung der BundID muss für die BA-mobil-App über Kontoeinstellungen ein Passwort erstellt werden.

Tipp vom Experten:

Unsere Online-Angebote stehen Ihnen in weiteren Sprachen zur Verfügung.

Cover: ©Adobe Stock/Murrstock

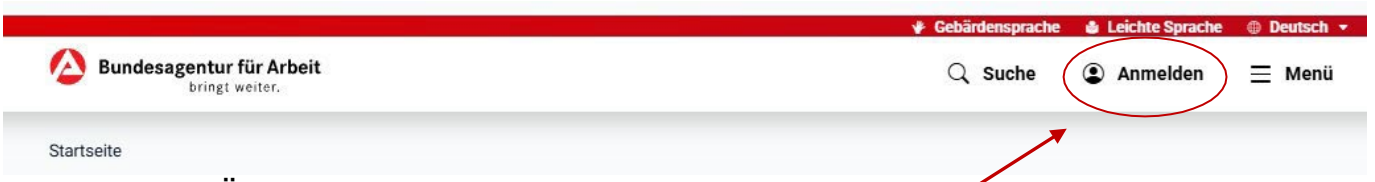
Inhalt

Meine Online Zugangsdaten	Seite	2
Inhalt	Seite	3
Online-Konto: Neue Registrierung	Seite	4
Online-Konto: Konto bereits vorhanden	Seite	5
BA-Secure App	Seite	6
TOTP Verfahren	Seite	7
BA-mobil-App	Seite	8
Arbeitslosengeld online beantragen	Seite	9
Relevante persönliche Daten zur Antragstellung	Seite	10
- Anmeldung	Seite	11
- Sichere und komfortable Anmeldung im Online-Portal	Seite	12
- Antrag finden über Desktop Browser (PC)	Seite	13
- Antrag finden über mobilen Browser (Smartphone)	Seite	14
- Antragstellung - wichtige Schritte	Seite	15
- Wichtige Information zur Arbeitsbescheinigung	Seite	16
- Antrag senden	Seite	17
Veränderungsmitteilung online nutzen	Seite	18
Tipps, die weiterhelfen	Seite	19
Weitere Unterstützungsangebote	Seite	20
Videoberatung	Seite	21
Wunschtermin online vereinbaren	Seite	22
So geht’s - Terminbuchung	Seite	23
Impressum	Seite	24

Pressemitteilung Nr. 20/2025 mit Hintergrundinformationen zur Online Registrierung:

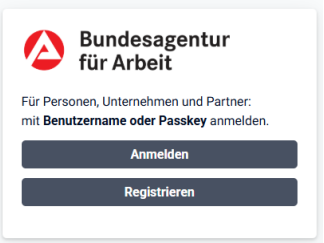
Hinweis: Die Abbildungen in dieser Broschüre können aufgrund von Programmanpassungen abweichen.

Online-Konto: **Neue** Registrierung



Schritt 1: Öffnen Sie die Website www.arbeitsagentur.de

Schritt 2: Wählen Sie „Anmelden“ aus



Schritt 3: Bitte jetzt auf „Registrieren“ klicken.

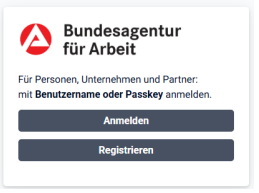


Schritt 4: Tragen Sie Ihre E-Mail-Adresse ein.

Schritt 5: Eigenes Passwort, welches den Anforderungen entspricht, vergeben. Nutzungsbedingungen und Datenschutz-erklärung einwilligen – Registrieren anklicken.

Schritt 6: Sie erhalten eine Bestätigungs-E-Mail. Link öffnen zur Kontoaktivierung.

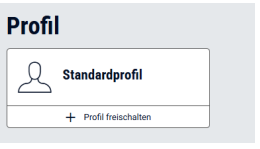
Schritt 7: Klicken Sie auf „Anmelden“ – Melden Sie sich mit Ihren Benutzerdaten an.



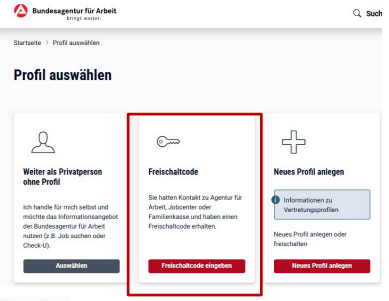
Schritt 8: BA-Secure App einrichten.
Die ausführliche Anleitung ist auf Seite 6.
Alternativ: TOTP oder Passkey nutzen (siehe TOTP Verfahren).

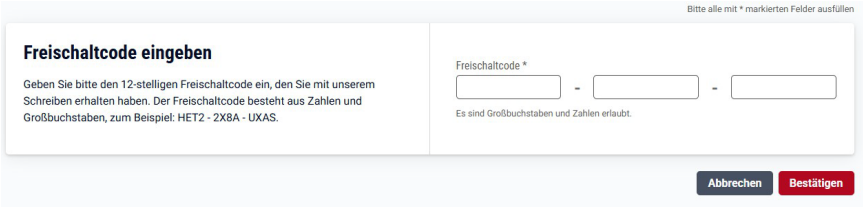
Siehe Anleitung BA-Secure App auf Seite 6

Schritt 9: Profil freischalten



Schritt 10: Geben Sie nun den ausgehändigten Freischaltcode der Agentur für Arbeit ein und bestätigen Sie.





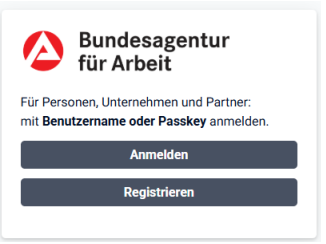
Online-Konto: Konto **bereits vorhanden**



Schritt 1: Öffnen Sie die Website. www.arbeitsagentur.de

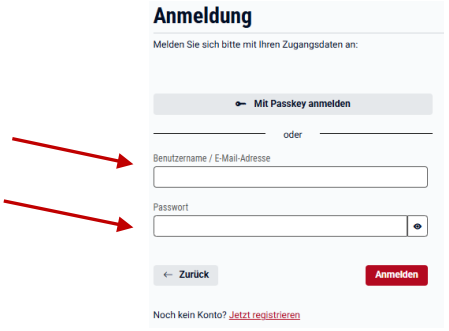
Schritt 2: Wählen Sie „Anmelden“ aus.

Schritt 3: Bitte jetzt auf „Anmelden“ klicken.



Schritt 4: Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein.

Schritt 5: Tragen Sie Ihr Passwort ein und klicken Sie auf **Anmelden** .



Bei Nutzung Passkey bitte auf „Mit Passkey anmelden“ klicken

Schritt 6 Schließen Sie die Anmeldung mit dem von Ihnen ausgewählten Sicherheitsfaktor ab:
Hier zwei Beispiele zur sicheren Anmeldung:

BA-Secure App
Bitte bestätigen Sie Ihre Anmeldung in der BA-Secure App.
(Siehe auch Einrichtung der BA-Secure App auf Seite 6)



Authenticator App (TOTP)
Bitte tragen Sie den 6-stelligen Code aus Ihrer Authenticator App ein.
(Siehe auch Einrichtung TOTP auf Seite 7)

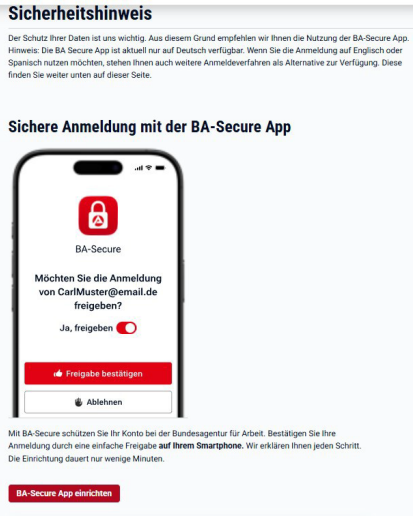


BA-Secure App

BA-Secure

Schritt 1: App installieren aus den offiziellen App-Stores.

Schritt 2: Konto registrieren oder anmelden.



Wenn Sie bereits einen zweiten Faktor eingerichtet haben, können Sie die BA-Secure App in den Kontoeinstellungen einrichten. Wählen Sie dazu „Passwort und Zweiter Faktor (BA-Secure App, TOTP) einrichten, ändern oder löschen“ aus.

Wichtig: Sie brauchen ein Smartphone mit der BA-Secure App – auch, wenn Sie an einem Computer angemeldet sind. Sie können diese vorab über den App Store oder während der Einrichtung installieren.

Schritt 3: BA-Secure App einrichten

Wählen Sie die Option „Zur BA-Secure App wechseln“, wenn Sie mit dem Smartphone angemeldet sind. Ansonsten scannen Sie den QR-Code mit Ihrem Smartphone.

In der App können Sie jetzt Ihr Konto verknüpfen:

- Die App zeigt Ihnen die E-Mail-Adresse des Kontos an, das Sie verknüpfen.
- Stimmen Sie der Konto-Verknüpfung zu. Danach können Sie die Einrichtung mit dem Button „Anfrage bestätigen“ fortsetzen.
- Die App verwendet dieselbe Technik, mit der Sie Ihr Smartphone entsperren: Zum Beispiel einen Gesichts-Scan, Ihren Fingerabdruck oder Ihre Smartphone-PIN.
  In der App und im Portal erfahren Sie, ob die Verknüpfung funktioniert hat.

Die App ist nur mit Ihrem aktuellen Gerät verknüpft. Zur Sicherheit können Sie einen weiteren zweiten Faktor einrichten. Details dazu finden Sie auf der Seite TOTP: Zweiter Faktor für mehr Sicherheit.

Erklärvideo BA-Secure App

TOTP Verfahren

Schritt 1: Öffnen Sie die Website www.arbeitsagentur.de

Schritt 2: Wählen Sie Anmeldung/Registrierung aus und melden Sie sich mit Ihren bekannten Zugangsdaten an.

Schritt 3: Sie werden aufgefordert ein TOTP (Einmalcode) einzurichten.

Schritt 4: Laden Sie sich eine kostenlose Authenticator-App Ihrer Wahl auf Ihr Handy.

Schritt 5: Die Authenticator-App öffnen - Neuen Einrichtungsschlüssel hinzufügen. (Sie werden nach Kontoname und Schlüssel gefragt.)

Schritt 6: Sie entnehmen Kontoname und Schlüssel der BA-mobil-App/Webseite.

Schritt 7: Kontoname und Schlüssel in der Authenticator-App einfügen.

Schritt 8: In der Authenticator-App wird ein 6-stelliger Code erzeugt.

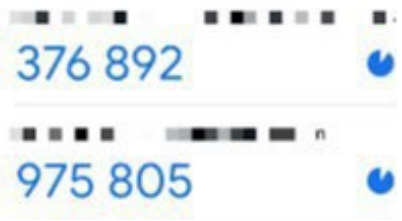
Schritt 9: Den 6-stelligen Code (30 Sek. Gültigkeit) in der Webseite eintragen.







Beispieldarstellung eines 6-stelligen zeitlich begrenzten Zahlencodes einer beliebigen Authenticator-App



*Hatten Sie früher schon einmal TOTP für die Anmeldung genutzt, **löschen** Sie bitte den alten Zahlencode.*

BA-mobil-App



Wer die App nutzen kann

BA-mobil erleichtert Ihnen die Kommunikation mit Ihrer Agentur für Arbeit. Greifen Sie mit dem Smartphone komfortabel auf Ihr Benutzerkonto (Profil) bei der Bundesagentur für Arbeit (BA) zu.

Voraussetzungen:

- ✓ Sie sind arbeitsuchend oder arbeitslos gemeldet.
- ✓ Sie haben eine persönliche Ansprechperson in Ihrer Agentur für Arbeit.
- ✓ Sie haben ein Benutzerkonto auf arbeitsagentur.de

Die Vorteile:

Sie können Ihre **Nachrichten** im Leistungs- und Vermittlungspostfach abrufen. Kontaktieren Sie uns zu den Themen Geldleistungen, Beratung und Vermittlung.

Mit BA-mobil haben Sie Ihre **Termine** bei der Agentur für Arbeit im Blick.

Bescheide und Nachweise können Sie einsehen und als PDF-Datei herunterladen. Voraussetzung: Sie haben dem in Ihrem Benutzerkonto auf arbeitsagentur.de zugestimmt.

Übermitteln Sie **Dokumente** als Foto oder PDF an Ihre Agentur für Arbeit – schnell und sicher. Reichen Sie zum Beispiel Unterlagen für Ihren Antrag auf Arbeitslosengeld nach.

Teilen Sie Ihrer Agentur für Arbeit per App wichtige **Veränderungen** mit.

Erhalten Sie die **Vermittlungsvorschläge** auf Ihr Smartphone und sehen Sie Ihre **Stellenempfehlungen** ein, wenn Sie dies mit Ihrer Vermittlungsfachkraft vereinbart haben.

Stand Ihrer **Online-Anträge** verfolgen. Sehen Sie Ihre Online-Anträge ein. Falls Sie alles online erledigt haben, können Sie den aktuellen Bearbeitungsstand verfolgen.

Gut zu wissen: BA-mobil wird stetig weiterentwickelt und um weitere Funktionen Ihres Profils ergänzt.

Antragstellung aktuell **NUR** auf www.arbeitsagentur.de möglich.

Jetzt App downloaden!

Laden im App Store

JETZT BEI Google Play

Arbeitslosengeld online beantragen

Sie werden bald arbeitslos oder sind es bereits?

Ihre Agentur für Arbeit ist für Sie da.

Keine Anfahrt, keine Wartezeit: Unsere digitalen Services richten sich nach Ihnen. So sparen Sie Zeit und können Ihren digitalen Besuch bei uns dann erledigen, wann es Ihnen am besten passt.

Auf den folgenden Seiten erläutern wir Schritt für Schritt die online Antragstellung für Arbeitslosengeld.



© Adobe Stock/deagreez

Allgemeine Hinweise:

- Informationen zum Antrag auf Arbeitslosengeld sowie Ihre Rechte – Ihre Pflichten erhalten Sie im Merkblatt 1 für Arbeitslose. Alternativ oder ergänzend zum Merkblatt beantwortet Ihre Fragen auch unser Digitaler Assistent unten rechts auf der Homepage.

- Um Ihnen die Antragstellung zu erleichtern, belegen wir Daten und Angaben vor, die Sie gegenüber der Agentur für Arbeit bereits gemacht haben. Bitte prüfen und berichtigen Sie unzutreffende Eintragungen.

- Sensible Daten benötigen besonderen Schutz. Darum können Sie Ihre Zahlungsverbindung und Adresse nur eingeben oder ändern, wenn Sie den Zugang der BundID nutzen.
  Weitere Informationen dazu finden Sie auf Seite 12.

- Sie können den Antrag zwischenspeichern und die Bearbeitung unterbrechen. Der Antrag kann dann zu einem späteren Zeitpunkt fortgesetzt werden.

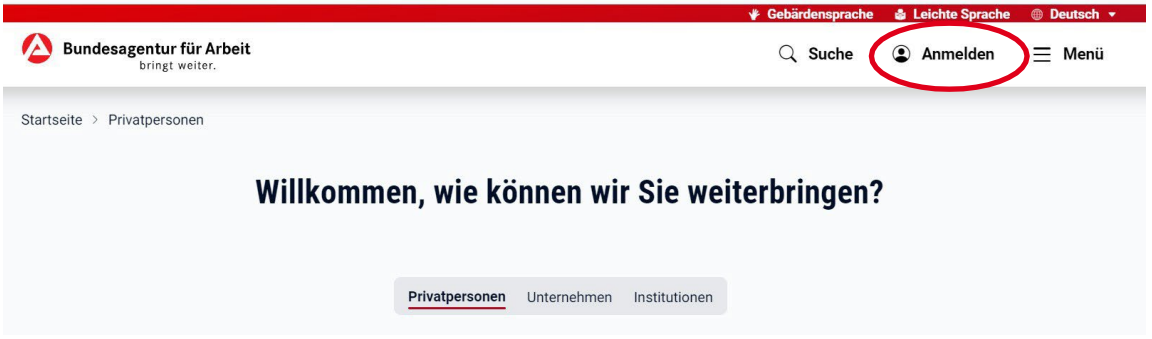
Relevante persönliche Daten zur Antragstellung

- Hochzeitsdatum: _____
- Geschieden/Getrennt lebend seit: _____
- Verwitwet seit: _____
- Geburtsdatum jüngstes Kind: _____
- Kindergeldnummer: _____
- Steuer ID: _____
- Steuerklasse: _____
- Krankenkasse: _____
- Bankverbindung: _____
- Ausstellungsdatum der Kündigung (Briefkopf): _____
- Erhalt der Kündigung am: _____
- Ende des Beschäftigungsverhältnisses zum: _____
- Anschrift Arbeitgeber: _____
- Krank seit/krank bis: _____

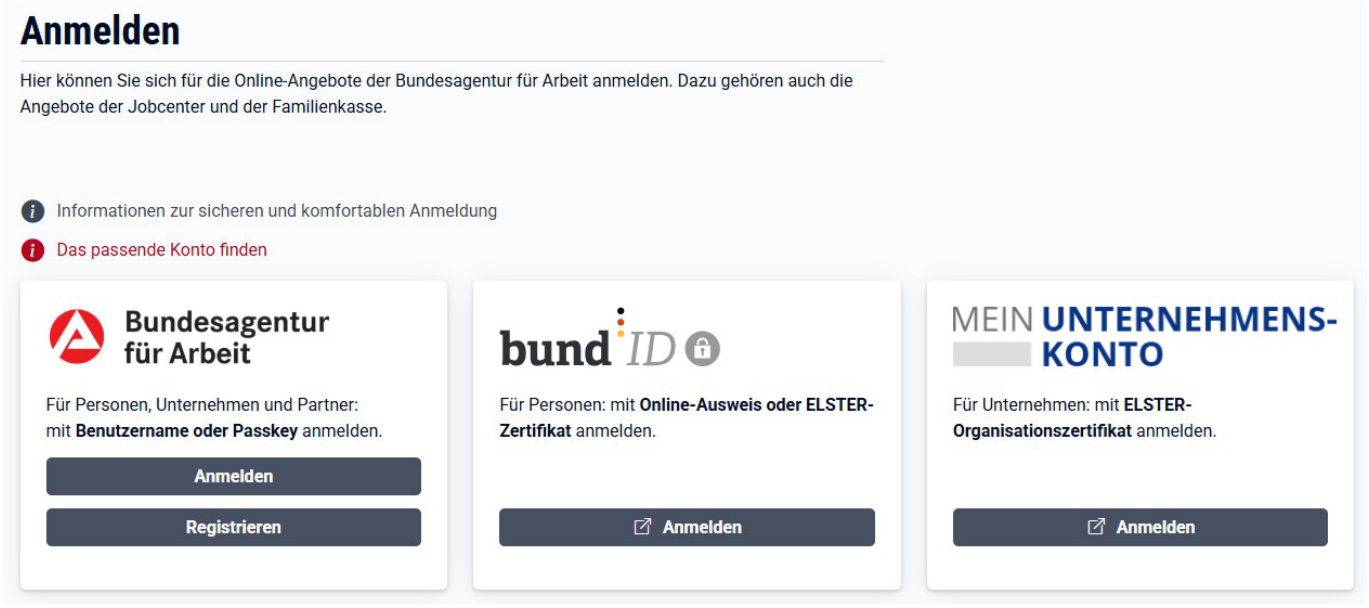
Raum für eigene Notizen:

Anmeldung

Auf der Startseite (arbeitsagentur.de) oder jeder anderen Seite der Agentur für Arbeit können Sie sich anmelden.



Melden Sie sich mit den Ihnen bekannten Benutzerdaten (Ihre eigene angegebene E-Mail-Adresse) an. Bitte beachten Sie die Hinweise auf der nächsten Seite.





Sichere und komfortable Anmeldung im Online-Portal

Zum Schutz Ihrer Daten muss jede Anmeldung durch 2 Faktoren geschützt werden. Folgende 3 Anmelde-/ Authentifizierungsoptionen stehen Ihnen zur Verfügung, die diese Voraussetzung erfüllen:

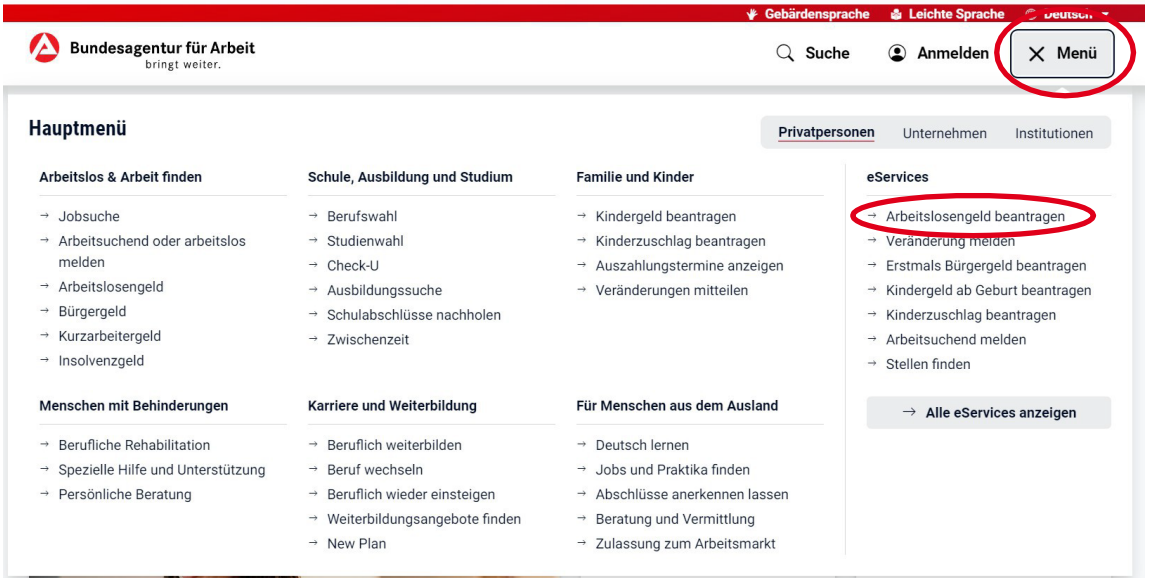
- Benutzername / E-Mail-Adresse in Kombination mit einem Passwort und der BA-Secure App
- Benutzername / E-Mail-Adresse in Kombination mit einem Passwort und TOTP
- Passkey
- BundID

Sie wollen mehr Informationen über die verschiedenen Multi-Faktor-Authentifizierungen, insbesondere der Bund ID, und die Einrichtungsprozesse erfahren? Scannen Sie dafür den nachstehenden QR-Code:

WICHTIG! Bestimmte Änderungen an den persönlichen Daten (wie Bankverbindung und Anschrift) sind ausschließlich mit der Bund ID möglich. Alternativ kann eine Änderung schriftlich (mit Unterschrift) erfolgen. Das Absenden des Antrages ist erst mit einer erfassten Bankverbindung möglich.

Antrag finden über Desktop Browser **(PC)**

Klicken Sie unter dem Menü auf **„Arbeitslosengeld beantragen“**.



Scrollen Sie nun bis zum Ende der Seite und klicken Sie auf das rote Feld „Antrag starten“.

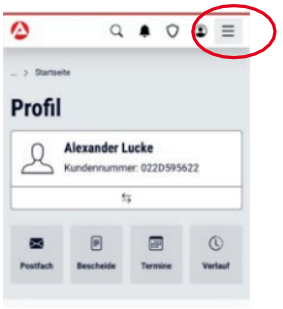
Die Schritte „Arbeitssuchend“ und „Arbeitslos melden“ haben vor der Antragstellung zu erfolgen



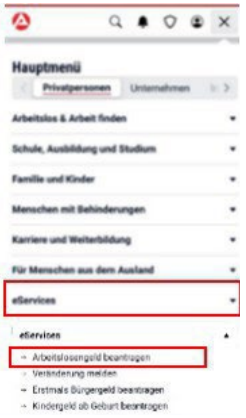
Weiter geht es auf Seite 15.

Antrag finden über mobilen Browser **(Smartphone)**

Schritt 1: Melden Sie sich auf der Internetseite an.



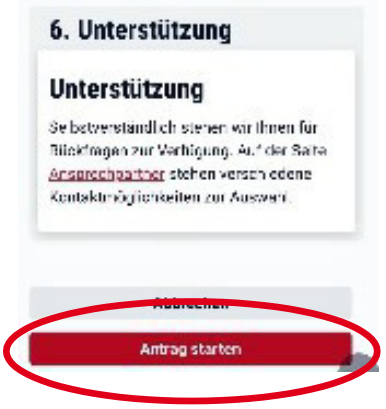
Schritt 2: Öffnen Sie das Hauptmenü.



Schritt 3: Klicken Sie auf den Reiter "eServices".
Um einen eService zu nutzen, müssen Sie einen Freischaltcode eingeben.
Hierzu legen Sie ein neues Profil an.
Siehe Seite 4, Schritt 9.

Schritt 4: Den ersten Punkt **"Arbeitslosengeld beantragen"** auswählen.

Schritt 5: Scrollen Sie nun bis zum Ende der Seite und klicken Sie auf das Feld "Antrag starten".



Weiter geht es auf der nächsten Seite.

Antragstellung - wichtige Schritte

Füllen Sie den Antrag aus (Schritte 1 bis 13). Prüfen Sie die vorbelegten Daten und befüllen Sie alle weiteren erforderlichen Felder (gekennzeichnet mit *).



WICHTIG!

Bestimmte Änderungen an den persönlichen Daten (wie Bankverbindung und Anschrift) sind ausschließlich mit der BundID möglich.
Alternativ kann eine Änderung schriftlich (mit Unterschrift) erfolgen. Das Absenden des Antrages ist erst mit einer erfassten Bankverbindung möglich.

Unter 12 erscheint die Zusammenfassung aller erforderlichen Unterlagen, die Sie für die vollständige Beantragung von Arbeitslosengeld benötigen (z. B. Kündigungs-schreiben oder zusätzliche Fragebögen). Die Dokumente liegen bereits vor oder können hochgeladen werden. Weitere Unterlagen können Sie jederzeit im Nachhinein online in Ihrem Portal oder über die Upload-Funktion der BA-mobil-App nachreichen.



Wichtige Information zur Arbeitsbescheinigung

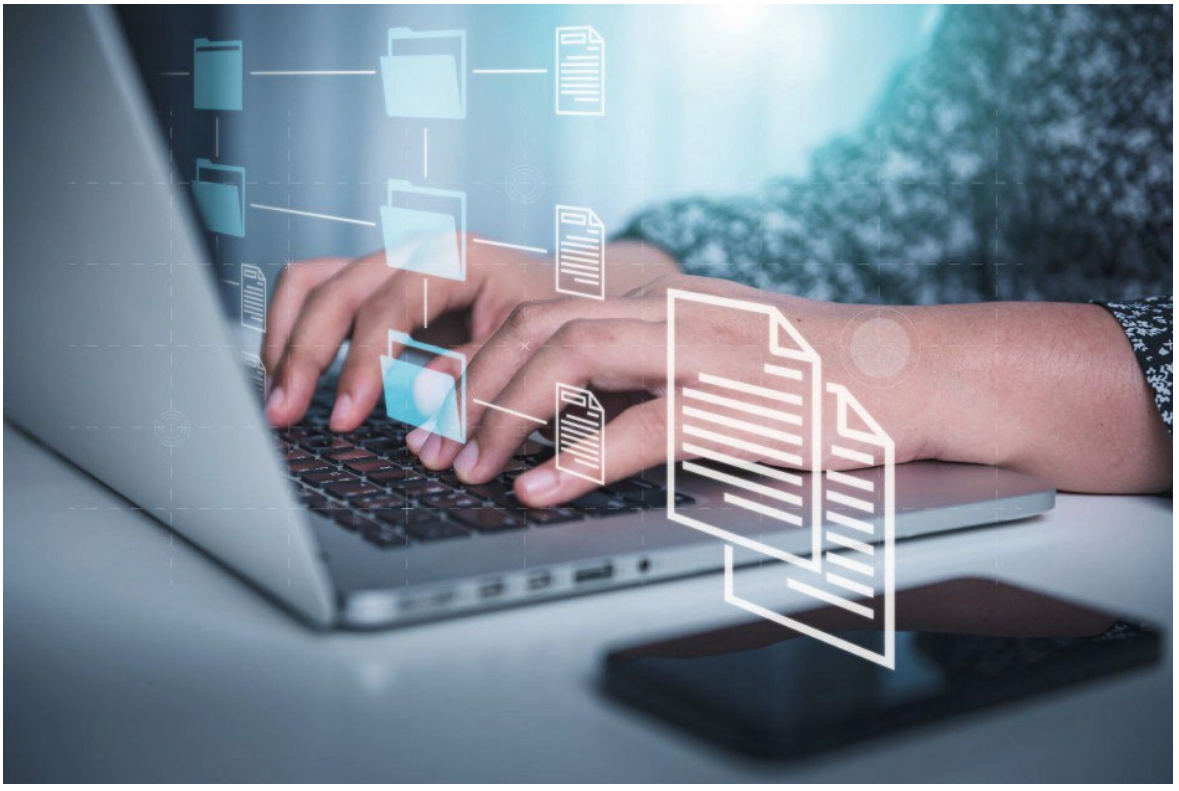
Für die vollständige Berechnung Ihres Anspruchs auf Arbeitslosengeld benötigen Sie zudem eine oder ggf. mehrere Arbeitsbescheinigungen Ihrer ehemaligen Arbeitgebenden.

In der Online-Antragsstrecke für Arbeitslosengeld können Sie sich entscheiden, ob die Arbeitsbescheinigung(en) durch Sie selbst oder durch die Agentur für Arbeit angefordert werden soll(en). Die Auswahlmöglichkeit besteht für jedes sozialversicherungspflichtiges Beschäftigungsverhältnis gesondert.

Entscheiden Sie sich für die Anforderung der Arbeitsbescheinigung(en) durch die Agentur für Arbeit, so ist jeweils die Adresse des Arbeitgebenden im Onlineantrag anzugeben.

Ansonsten fordern Sie bitte den ehemaligen Arbeitgebenden auf, die Daten über das Beschäftigungsverhältnis als elektronische Arbeitsbescheinigung über das BEA-Verfahren an die Agentur für Arbeit zu übermitteln.

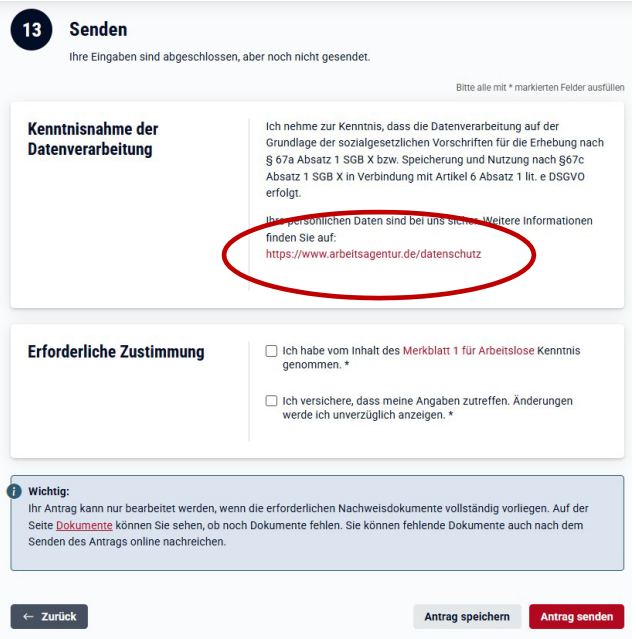
Sobald die Arbeitsbescheinigung(en) an die Agentur für Arbeit übermittelt wurden, erhalten Sie bei beiden Varianten postalisch einen Abdruck der durch den Arbeitgebenden bescheinigten Daten **für Ihre Unterlagen**. Andere Dokumente wie Zeugnisse, Kündigungsschreiben oder Arbeitsverträge können eine Arbeitsbescheinigung nicht ersetzen.



© PantherMedia/MahaHeang245789

Antrag senden

Wenn alle Schritte erledigt sind und Ihre Daten vollständig und aktuell sind, können sie den Antrag auf Arbeitslosengeld absenden.
Dazu ist die Kenntnisnahme der Datenverarbeitung und Ihre Zustimmung erforderlich.



Abschluss



Tipp vom Experten:

Wenn Sie der Online-Kommunikation zustimmen, erhalten Sie Bescheide und leistungsrechtliche Schriftstücke digital in der App oder auf der Seite arbeitsagentur.de in Ihrem Profil.



Veränderungsmitteilung online nutzen

Wenn Sie Arbeitslosengeld beziehen, müssen Sie uns rechtzeitig Bescheid geben, wenn sich bestimmte Dinge bei Ihnen ändern.

Tipp: Nutzen Sie unsere Kunden-App „BA-mobil“, um uns Veränderungen mitzuteilen.

So geht es nach der Veränderungsmitteilung weiter

Wir prüfen Ihre Veränderungsmitteilung. Anschließend geben wir Ihnen Bescheid, ob und wie sich die Änderung Ihrer persönlichen Situation auf Ihr Arbeitslosengeld auswirkt.

Veränderungen, die Sie uns mitteilen müssen, sind zum Beispiel:

- Sie haben eine neue Bankverbindung.
- Sie nehmen eine Arbeit oder einen Nebenjob auf.
- Sie planen einen Umzug.
- Sie wollen verreisen, zum Beispiel in den Urlaub.
- Ihre Einnahmen oder Ihr Einkommen ändern sich.
- Sie heiraten.
- Sie werden arbeitsunfähig.
- Sie fangen eine Ausbildung oder ein Studium an.
- Ihr Aufenthaltsstatus ändert sich.

Weitere Beispiele für Veränderungen finden Sie im Merkblatt 1
(siehe QR-Code auf Seite 9) für Arbeitslose.

Darum müssen Sie Veränderungen mitteilen

Wenn sich Ihre persönlichen oder finanziellen Verhältnisse ändern, wirkt sich das oft auf Ihren Arbeitslosengeld-Anspruch aus: Entweder erhöht oder verringert sich der Betrag, der Ihnen zusteht. Daher benötigen wir Ihre Angaben schnellstmöglich.

Gut zu wissen: Indem Sie uns Veränderungen zügig mitteilen, vermeiden Sie, dass Sie **Leistungen zurückzahlen** müssen.

Sonderfall: Bezug von Grundsicherung

Falls Sie gleichzeitig zum Arbeitslosengeld Leistungen der Grundsicherung beziehen, müssen Sie Veränderungen zudem an Ihr zuständiges Jobcenter übermitteln. Weitere Informationen finden Sie auf der Seite Bürgergeld: Veränderung online mitteilen.

Tipps, die weiterhelfen

Online-Kommunikation

Wenn Sie der Online-Kommunikation zustimmen, z.B. nach erfolgreichem Senden des Online Arbeitslosengeld Antrags, erhalten Sie Schriftstücke zu leistungsrechtlichen Themen digital und können Ihrerseits auch Mitarbeitende der Leistungsabteilung digital anschreiben.

BA-Secure App, TOTP oder Passkey? Was passt am besten für mich?

BA-Secure App Einfache und sichere Anmeldung.

TOTP erfordert eine Authenticator-App und ist auch für die Anmeldung an weiteren Geräten leicht anwendbar.

Wenn Sie Ihr Smartphone wechseln, müssen Sie die BA-Secure App und die Authenticator-App aktiv auf das neue Gerät umziehen (mit QR-Code).

Passkey ist geräteabhängig. Für jedes Gerät, das Sie für die Anmeldung nutzen möchten, müssen Sie einen neuen Passkey erstellen.

Dokumente hochladen

Laden Sie bequem Dokumente von Ihrem Smartphone über die BA-mobil-App hoch.

Registrierung

Starten Sie die Registrierung nicht von der BA-mobil-App aus, sondern nur über die Seite arbeitsagentur.de oder über den Scan des QR-Codes, der in dem Brief mit dem Freischaltcode angegeben ist. Wenn die Registrierung erfolgreich abgeschlossen wurde, inklusive der Eingabe des Freischaltcodes, können Sie die BA-mobil-App ganz einfach mit Ihren Zugangsdaten nutzen.

E-Mail-Adresse

Jeder Nutzer, jede Nutzerin benötigt eine eigene E-Mail-Adresse, um sich registrieren bzw. anmelden zu können. Familienmitglieder können sich keine E-Mail-Adresse teilen.

Wenn Sie keine E-Mail-Adresse haben, legen Sie sich bitte eine an.

Weitere Unterstützungsangebote

Kennen Sie schon unsere **Videoanleitung** "Registrierung & Anmeldung - So gehts!"? Sehen Sie, wie Sie sich einfach registrieren können.
Hier geht es zum Video:

Unseren **telefonischen Support** erreichen Sie:
Montag – Donnerstag: 08:00 – 18:00 Uhr
Freitag: 08:00 – 14:00 Uhr

0800 4 5555 01 (Technische Fragen, kostenfrei)
0800 4 5555 00 (Allgemeine Auskünfte, kostenfrei)

Sie benötigen darüber hinaus noch Hilfe?

BiZ Berufs Informations Zentrum

Das **Berufsinformationszentrum** in Hagen ist zu folgenden Öffnungszeiten für Sie da:
Montag – Freitag: 08:00 – 13:00 Uhr

Besucheradressen:
Berufsinformationszentrum **Hagen**
Berliner Str. 34
58135 Hagen

Besuchen Sie auch unsere **Veranstaltungs-datenbank.** Hier finden Sie weitere Angebote.

Videoberatung

„Mein Videotermin“ – klären Sie alle Fragen völlig kontaktfrei und dennoch ganz persönlich.

In Ihrem Videotermin können Sie mit Ihrer Ansprechpartnerin oder Ihrem Ansprechpartner ein persönliches Gespräch führen – ohne Anfahrt und Wartezeit. Wichtige Informationen können dabei über den Bildschirm veranschaulicht werden.



Die ausführliche Anleitung für die Teilnahme an Ihrem Videotermin finden Sie hier:

Wunschtermin online vereinbaren

Wichtiger Hinweis

Für alle Anliegen ist eine vorherige Terminbuchung erforderlich.

Wichtiger Hinweis

Bitte sprechen Sie am Empfang in Hagen (Berliner Str. 34, 58135 Hagen, 8:00 – 12:00 Uhr) zur Dokumentation Ihrer Vorsprache vor, wenn:

- Ihre Arbeitslosigkeit bereits eingetreten ist und Sie sich arbeitslos melden müssen
- Sie eine fristlose Kündigung erhalten haben
- Sie sich nach einer über sechswöchigen Rehabilitationsmaßnahme zurückmelden
- Sie im Rahmen einer Insolvenz unwiderruflich freigestellt sind

So geht’s - Terminbuchung

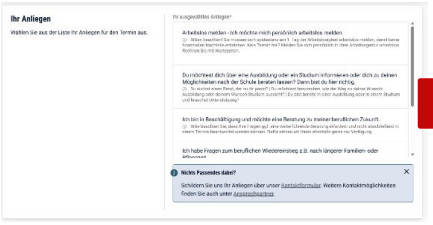
Scanne mich!

Schritt 1

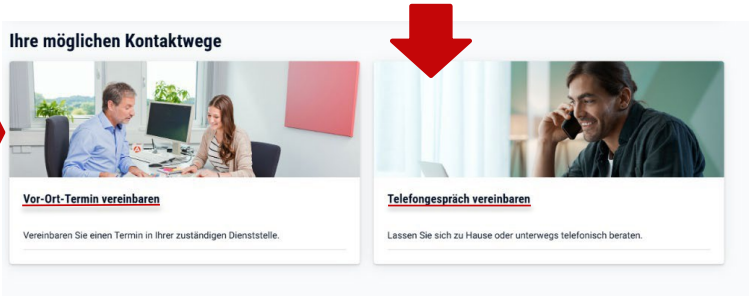


Schritt 2

Anliegen auswählen.



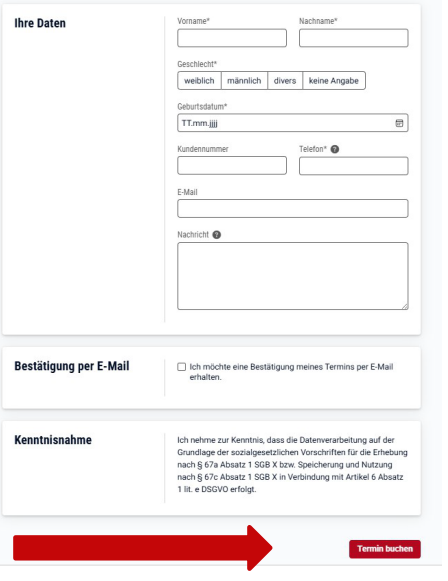
Ihr Anliegen kann telefonisch geklärt werden?



Schritt 3

Termin auswählen





und Buchung abschließen.

Dieses Dokument wurde freundlicherweise von der **Agentur für Arbeit Aachen-Düren** zur Verfügung gestellt.
Die Informationen in diesem Dokument wurden sorgfältig recherchiert. Dennoch kann keine Gewähr für die Vollständigkeit und Richtigkeit des Inhalts übernommen werden!