

Frankfurter Allgemeine Zeitung, 12.03.2020, Nr. 61, S. 27

## Ansturm auf das Depot

### Am Schwarzen Montag konnten viele nicht so schnell verkaufen wie sie wollten

kann. FRANKFURT. Es ist der Albtraum für viele Anleger: Die Kurse stürzen ab und sie kommen nicht an ihr Depot. Und wenn sie drin sind, können sie immer noch nicht verkaufen. Stattdessen müssen sie den fallenden Kursen und dem dahinschmelzenden Depot tatenlos zusehen. So oder ähnlich ging es vielen Kunden des Online-Brokers Onvista am Schwarzen Montag. Zum Wochenstart ließen die Corona-Angst und der aufziehende Ölpreiskrieg die Kurse rund um die Welt rapide sinken, was viele Anleger zum Handeln trieb. Die Datenbank des Online-Brokers Onvista, der zur Commerzbank-Gesellschaft Comdirect gehört, hielt dem Ansturm nicht stand; Verzögerungen und Einschränkungen waren die Folge. Erst am Dienstagvormittag funktionierte alles wieder reibungslos, wie eine Sprecherin der Comdirect der F.A.Z. sagte.

In einem Schreiben an die Kunden entschuldigte sich Onvista und verwies auf die hohe Marktvolatilität. Doch viele Kunden sind stinksauer. "Das ist mit einer Entschuldigung nicht getan", schimpft ein Nutzer auf Twitter. "Ich erwarte von einem Broker, dass hier Mechanismen hinterlegt sind, die so etwas nicht vorkommen lassen. Das ist unseriös und kostet Kunden Geld!" Denn natürlich macht es gerade an einem solchen Tag einen Unterschied, ob ein Anleger beispielsweise seine Anteile an einem Dax-ETF um elf Uhr zu 93 Euro oder erst am Abend zu 88 Euro das Stück verkaufen kann.

Rechtlich hat ein Anleger in solchen Fällen Anspruch auf Schadensersatz durch seinen Online-Broker, wie der auf Kapitalmarktrecht spezialisierte Münchener Rechtsanwalt Peter Mattil anhand mehrerer Urteile aus der Vergangenheit belegt. Selbst wenn der Broker in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen eine solche Haftung aufgrund technischer Störungen ausschließe, sei das unwirksam. In der Praxis sei es für den Anleger allerdings oft schwierig zu beweisen, dass er zu einer bestimmten Zeit ein bestimmtes Geschäft abschließen wollte und nachzuweisen, welcher Verlust ihm durch die Verzögerung entstanden sei. Banken trieben solche Verfahren auch gern durch mehrere Instanzen, so dass viele Anleger die Kosten und den Aufwand scheuten.

Zielführender dürfte es sein, sich erst einmal direkt an den Broker zu wenden, oder auch an den Ombudsmann beim jeweiligen Bankenverband. Laut der Comdirect-Sprecherin hat wegen der Störung vom Montag bislang "eine mittlere dreistellige Zahl" von Kunden Reklamationen beim Kundenmanagement eingereicht. Der Sprecherin zufolge zeigt sich das Unternehmen kulant, wenn durch die Verzögerungen Schäden entstanden sind - das werde aber im Einzelfall geprüft. Die Probleme hätten sich ausschließlich in einer Datenbank von Onvista abgespielt. Comdirect sei nicht betroffen gewesen. Auch bei anderen bekannten Online-Brokern wie der ING Diba, Consors oder Flatex hat es offenbar keine Schwierigkeiten gegeben.

Dabei war der Montag tatsächlich ein Handelstag für die Geschichtsbücher, wie ein Blick in die Zahlen der Deutschen Börse belegt: Allein auf dem elektronischen Handelssystem Xetra wurden Handelsgeschäfte im Wert von 16,9 Milliarden Euro abgewickelt. Das war mehr als am Tag des Brexit-Votums im Juni 2016, als der Xetra-Umsatz bei 16,1 Milliarden Euro lag. Zum Vergleich: Im Schnitt des ersten Quartals werden jeden Tag Geschäfte im Wert von 7,3 Milliarden Euro abgewickelt. Um den Handel halbwegs zu stabilisieren, haben die Systeme der Deutschen Börse nach Angaben eines Sprechers allein in den ersten drei Handelsstunden 1300-mal eingegriffen - am gesamten Brexit-Tag waren es knapp 1200 Eingriffe gewesen. Während etwa an der New Yorker Börse der Handel am Montagvormittag eine Zeitlang komplett ausgesetzt wurde, greift der Frankfurter Marktbetreiber zu einem anderen Mittel: Volatilitätsunterbrechung. Stürzt ein Aktienkurs ungewöhnlich schnell in die Tiefe, wird für das Wertpapier der fortlaufende Handel in eine rund zweiminütige Auktion umgewandelt - in der Zeit können die Marktteilnehmer die hypothetische Preisentwicklung weiter beobachten und sich gleichzeitig einen Überblick über die Gesamtlage verschaffen.

Für Comdirect und Onvista war der Montag laut der Sprecherin der handelsstärkste Tag in der Geschichte, was auch daran liege, dass allein bei Onvista die Kundenzahl seit Jahresbeginn um 10 Prozent gestiegen sei. Bei Flatex wurde am Montag doppelt so viel gehandelt wie am Tag des Brexit-Votums. Viele Kunden hatten es offensichtlich sehr eilig: "Wir haben ungewöhnlich viele mobile Trades per App gesehen", sagte der Flatex-Chef Frank Niehage gegenüber der F.A.Z.

**Quelle:** Frankfurter Allgemeine Zeitung, 12.03.2020, Nr. 61, S. 27

**Ressort:** Seitenüberschrift: Finanzen  
Ressort: Wirtschaft