Cyber Monday: Was KI-Einkaufsberater bei Amazon, Zalando und Otto können

Von Glieks-Redaktion · Veröffentlicht am 18.11.2026

Rufus bei Amazon, der Zalando Assistant und der Produktberater der Otto-App: Was die Anbieter öffentlich über ihre KI-Berater sagen, wo Grenzen liegen und wie Sie die Antworten für sich nutzen.

Drei große Shops, drei Chat-Berater

Wer zum Cyber Monday in einem der großen deutschen Onlineshops stöbert, begegnet inzwischen einem Chatfenster, das Fragen in normaler Sprache beantwortet. Amazon, Zalando und Otto haben dafür eigene KI-Assistenten eingeführt. Alle drei Berichte unten stützen sich auf Angaben der Unternehmen und sollten entsprechend gelesen werden.

Amazon: Rufus

Amazon hat seinen KI-Assistenten Rufus laut t-online im November 2024 in Deutschland und Österreich als Beta eingeführt. Er wurde mit dem Produktkatalog und Informationen aus dem Internet trainiert. Er soll Kundenbewertungen zusammenfassen, Fragen zu einzelnen Artikeln beantworten, etwa ob eine Jacke waschmaschinenfest ist, Produkte vergleichen und Geschenke vorschlagen. Amazon räumt ein, die KI werde „nicht immer alles richtig“ machen [1].

Im Juli 2025 folgte laut retail-news.de die Beta für Desktop-Browser. Die Antworten stützen sich auf Produktbeschreibungen, Kundenbewertungen und Fragen und Antworten der Community. Nutzer können jede Antwort bewerten [2].

Zalando: Größenberatung im Chat

Der Zalando Assistant kann laut FashionUnited seit November 2026 auch zur Größe beraten. Dahinter stehen nach Angaben des Unternehmens mehr als 10.000 Größentabellen aus Hunderten Größensystemen; die Beratung deckt etwa 70 Prozent des Sortiments ab. Der Assistent findet außerdem ähnliche Artikel anhand hochgeladener Fotos, vergleicht Produkte und zeigt den Paketstatus [3].

Zalando berichtet, dass in A/B-Tests Kundinnen und Kunden, denen nur Produkte in ihrer Größe gezeigt wurden, 4 Prozent mehr Artikel in den Warenkorb legten. 22 Millionen Menschen hätten den Assistenten in diesem Jahr besucht [3]. Das sind Unternehmensangaben ohne unabhängige Prüfung.

Otto: Beraten in der App

Der Produktberater der Otto-App beantwortet laut CIO-Bericht vom März 2026 Fragen per Text oder Sprache, stellt Rückfragen und greift auf Daten zu über 18 Millionen Artikeln zu. Basis ist Google AI mit Gemini. Ein getrennter Assistent im Kundenservice beantwortet Standardfragen zu Bestellung, Lieferung, Retouren und Rechnung und gibt komplizierte Fälle an Mitarbeitende weiter [4].

Otto erhofft sich weniger Fehlkäufe und damit weniger Retouren. Auch hier gilt: Das Unternehmen schildert Absicht und Technik, nicht die Wirkung für Kunden [4].

Wie neutral ist ein Verkaufsberater?

Ein Shop-Assistent arbeitet für den Shop. FashionUnited fasst Warnungen von Verbraucherschützern zusammen: Antworten von KI seien höchst personalisiert, also nicht neutral, und Preise sollten vor dem Kauf auf einem Gerät ohne Assistenten gegengeprüft werden [5]. Das bedeutet nicht, dass die Beratung schlecht ist. Es heißt aber, dass sie ein Einstieg ist und kein Gutachten.

Was Sie sich für Ihren Einkauf abschauen können

Nutzen Sie die Assistenten für das, was sie nach Angabe der Anbieter gut können: Fragen zu Material, Pflege und Größen klären, Bewertungen zusammenfassen lassen, eine Auswahl eingrenzen. Die Preis- und Rückgabeentscheidung treffen Sie danach selbst, mit Preisverlauf und den Bedingungen des Shops.

Eine praktische Methode: Schreiben Sie vorab auf, welche drei Eigenschaften das Produkt haben muss, stellen Sie dem Berater genau diese Fragen und halten Sie die Antworten mit Datum fest. So haben Sie bei einer Rückfrage oder Reklamation etwas in der Hand. Kleine Händler können dieselben Fragen ihrer Kundschaft sammeln und als Antwortentwürfe für Beratung vorbereiten.

> **Merken Sie sich:** KI-Berater sind ein guter Einstieg in die Auswahl - Preis, Verlauf und Rückgabe prüfen Sie am besten selbst.

Was Glieks für Ihre Kaufentscheidung tun kann

- **Produkte vergleichen** - Eine Vergleichstabelle mit Quellen für zwei bis fünf Produkte.
- **Bewertungen zusammenfassen** - Eine Kurzfassung eingefügter Bewertungen mit Auffälligkeiten.
- **Fragen an den Verkäufer** - Ein Entwurf mit Fragen vor dem Kauf.
- **Preiswächter einrichten** - Ein Wächter beobachtet den Preis und meldet per E-Mail.

Direkt ausprobieren: https://glieks.ai/glieks-news/cyber-monday-ki-einkaufsberater

Quellen

1. t-online: Amazon-Assistent Rufus jetzt in Deutschland: Digitaler KI-Einkaufsberater (Stand: 25.11.2024, abgerufen am 18.11.2026)
2. retail-news.de: Amazon startet Rufus als Beta auf dem Desktop (Stand: 19.07.2025, abgerufen am 18.11.2026)
3. FashionUnited: Zalando integriert Größenberatung in KI-Assistenten (Stand: November 2026, abgerufen am 18.11.2026)
4. CIO: Otto: Kunden sprechen mit KI (Stand: 18.03.2026, abgerufen am 18.11.2026)
5. FashionUnited: Schnäppchenjagd mit KI? - das kann schnell in die Hose gehen (Stand: Oktober 2026, abgerufen am 18.11.2026)

Diesen Beitrag online lesen: https://glieks.ai/glieks-news/cyber-monday-ki-einkaufsberater

Angaben ohne Gewähr. Die Glieks-News fassen öffentlich zugängliche Quellen in eigenen Worten zusammen. Keine Rechts-, Steuer- oder Anlageberatung - maßgeblich sind die verlinkten Quellen. Dieser Beitrag entstand mit KI-Unterstützung auf Grundlage der genannten Quellen.