Otto und die Retouren: Wo KI im Versandhandel ansetzt

Von Glieks-Redaktion · Veröffentlicht am 18.11.2026

Otto und die Tochter bonprix berichten öffentlich, wie KI Retouren senken soll: von Größenempfehlungen über einen Produktberater bis zu Robotern im Lager. Was Ihr Laden davon mitnehmen kann.

Warum ausgerechnet Retouren?

Jedes Paket, das zurückkommt, verursacht Arbeit: auspacken, prüfen, sortieren, wieder einlagern. Im Versandhandel sind Rücksendungen deshalb ein großer Kostenblock, und genau dort setzen die KI-Projekte der Otto Group an. Das Unternehmen verfolgt zwei Wege zugleich: Es möchte Fehlkäufe vermeiden, damit weniger Ware zurückkommt, und es möchte die Ware, die trotzdem zurückkommt, schneller bearbeiten.

Dabei wird auch deutlich, wie breit KI im Handel verstanden wird. Otto selbst spricht nach einem Bericht von 2024 von mehr als zehn Jahren KI-Arbeit, über 100 Fachleuten und rund 50 dauerhaft eingesetzten Anwendungen. Dazu zählen Absatz- und Retourenprognosen mit nach Unternehmensangaben 7,5 Milliarden Einzelprognosen pro Monat für Einkauf, Lager und Vertrieb [3]. Die Zahlen stammen aus dem Jahr 2024 und sind Angaben des Unternehmens.

Ein Berater in der App

Im März 2026 berichtete das CIO-Magazin über den KI-Assistenten der Otto-App. Kundinnen und Kunden stellen ihre Frage in normaler Sprache, per Text oder Sprache, zum Beispiel zu einem Staubsauger bei Hausstauballergie. Der Assistent fragt nach, wenn Angaben fehlen, und schlägt dann passende Produkte vor. Er greift auf Daten zu über 18 Millionen Artikeln zu; Bewertungen sollen später einfließen [1].

Als technische Basis nennt der Bericht Google AI mit der Plattform Gemini. Getestet wird die generative Produktberatung demnach seit 2023. Otto verspricht sich davon weniger Fehlkäufe und damit weniger Retouren [1]. Ein zweiter, getrennter Assistent beantwortet Standardfragen zu Bestellung, Lieferstatus, Retouren und Rechnungen. Schwierigere Fälle gehen an Mitarbeitende weiter [1].

Die richtige Größe beim ersten Mal

Die Otto-Tochter bonprix hat laut FashionUnited eine eigene KI-Größenempfehlung namens „Size Advice“ entwickelt. Sie nutzt die Kauf- und Rückgabehistorie von Bestandskundinnen sowie Artikeldaten wie Material und Maße. Angaben wie Gewicht oder Körpergröße sind nach Unternehmensangaben nicht nötig [4].

Gestartet wurde im Mai 2025 mit 20 Prozent der Bestandskundinnen, im Oktober 2025 folgten alle Bestandskundinnen in Deutschland. Seitdem ist die Retourenquote in der Damenmode nach Angaben des Unternehmens um mehr als zwei Prozentpunkte gesunken [4]. Das ist eine Herstellerangabe ohne unabhängige Prüfung, zeigt aber, an welcher Stelle sich ein vergleichsweise einfaches Datenmodell lohnen kann.

Roboter, die Unbekanntes greifen

Für die Ware, die zurückkommt, testet die Otto Group Roboter des Stuttgarter Start-ups Sereact. Laut FashionUnited kommen zunächst zehn zweiarmige Systeme in einem Logistikzentrum in Polen zum Einsatz, bei gutem Verlauf sollen 15 weitere folgen. Die Roboter sollen Artikel greifen, beurteilen und weiterleiten, auch wenn sie diese vorher nicht kannten [2].

Das ist der Kern des Problems: Retouren kommen verformt oder neu verpackt an, und das Sortiment ändert sich ständig. Der Sereact-Chef wird mit dem Satz zitiert, ein Roboter, der nur den Katalog von gestern kenne, sei in der Retourenabwicklung von begrenztem Nutzen [2]. Ob sich die Technik im großen Maßstab bewährt, will Otto erst nach der zweiten Phase entscheiden [2].

Kundenbewertungen als Fundgrube

Ein weiteres Beispiel ist unspektakulär und gerade deshalb interessant. Otto hat gemeinsam mit der Universität St. Gallen ein dreijähriges Doktorandenprojekt zum wirtschaftlichen und kontrollierten Einsatz von KI durchgeführt. Als einziges umgesetztes Beispiel nennt der Bericht vom September 2026 die Auswertung von Kundenbewertungen in großem Umfang, um Ursachen teurer Retouren zu finden und zu vermeiden [5]. Das Unternehmen erwartet nach eigenen Angaben einen Nutzen im zweistelligen Millionenbereich [5].

Was Sie sich für Ihren Laden abschauen können

Sie brauchen weder Roboter noch eine eigene KI, um das Prinzip zu nutzen. Der Kern lautet: Wer weiß, warum Ware zurückkommt, kann es oft vermeiden. Kleine Händler, Vereinsshops oder Verkäuferinnen auf Marktplätzen haben dieselben Hinweise vor sich, nämlich Bewertungen, Rückfragen per Mail und Rücksendegründe. Sie liegen nur selten sortiert vor.

Sammeln Sie diese Rückmeldungen einmal im Quartal, lassen Sie sie nach Themen ordnen (Größe, Farbe, Beschreibung, Versandschaden) und leiten Sie daraus drei konkrete Änderungen ab: eine genauere Größentabelle, ein zusätzliches Foto, ein besserer Hinweis in der Artikelbeschreibung. Auch eine Liste häufiger Kundenfragen mit fertigen Antwortentwürfen spart Zeit. Wichtig bleibt: Die Entscheidung, was Sie ändern, treffen Sie selbst, und Zahlen aus Herstellermeldungen sind kein Versprechen für Ihren Betrieb.

> **Merken Sie sich:** Bei Otto setzt KI dort an, wo Retouren entstehen und wo sie bearbeitet werden - Ihre eigenen Bewertungen und Rücksendegründe sind der gleiche Rohstoff im Kleinen.

Was Glieks für Ihren Onlineshop oder Laden tun kann

- **Rücksendegründe auswerten** - Eine Excel-Tabelle, die Rücksendegründe nach Themen ordnet.
- **Größen- und Maßtabelle** - Ein PDF mit verständlicher Größenhilfe für Ihre Artikel.
- **Antwortentwürfe für Kundenfragen** - Ein Dokument mit höflichen Mustertexten für häufige Anfragen.
- **Rückgaberegeln vergleichen** - Eine Tabelle mit Quellen zu Rückgabebedingungen.

Direkt ausprobieren: https://glieks.ai/glieks-news/otto-ki-retouren-und-beratung

Quellen

1. CIO: Otto: Kunden sprechen mit KI (Stand: 18.03.2026, abgerufen am 18.11.2026)
2. FashionUnited: Otto Group prüft Einsatz von KI-Robotern in der Retouren-Abwicklung (Stand: Oktober 2026, abgerufen am 18.11.2026)

3. retail-news.de: Von Prognosen bis Personalisierung: Wie Otto künstliche Intelligenz nutzt (Stand: 22.03.2024, abgerufen am 18.11.2026)
4. FashionUnited: Bonprix führt KI-Tool zur Größenempfehlung ein (Stand: März 2026, abgerufen am 18.11.2026)
5. Logistik Heute: Forschungsprojekt: Otto verifiziert KI-Anwendungsfälle mit der Universität St. Gallen (Stand: 03.09.2026, abgerufen am 18.11.2026)

Diesen Beitrag online lesen: https://glieks.ai/glieks-news/otto-ki-retouren-und-beratung

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.