Zalando Assistant: Wie die KI beim Modekauf Größe, Stil und Rücksendungen beeinflusst

Von Glieks-Redaktion · Veröffentlicht am 18.11.2026

22 Millionen Besuche, 10.000 Größentabellen, 8 Prozent weniger Größenretouren: Was Zalando über seinen KI-Assistenten berichtet, was Fachmedien einordnen - und wie Sie beim Onlinekauf selbst die richtige Größe finden.

Die Frage, die jede Rücksendung auslöst: Welche Größe?

Wer online Kleidung bestellt, kennt das Problem: M ist bei der einen Marke eng, bei der anderen weit. Zalando hat sein KI-Angebot „Zalando Assistant“ deshalb im November 2026 um eine Größenberatung ergänzt. Nach einem Bericht von FashionUnited können Kundinnen und Kunden den Assistenten im Chat nach ihrer richtigen Größe fragen; das gelte bereits für etwa 70 Prozent des Sortiments [1]. Technisch gleicht das System die Größentabellen der Produkte mit mehr als 10.000 Tabellen aus Hunderten Größensystemen ab und zeigt dann Artikel in der passenden Größe [1].

Als Datengrundlage nennt der Bericht Produktdaten, kombiniert mit Kundeninformationen: Kaufmuster, Rücksendungen, Körpermaße und Passform-Rückmeldungen [1]. Das ist wichtig zu wissen: Je mehr Sie dem System über sich mitteilen, desto besser kann es raten - und desto mehr Daten liegen vor.

Die Zahlen aus dem Haus Zalando

Zalando nennt für den Assistenten 22 Millionen Besucher in diesem Jahr; in den ersten zwei Jahren nach dem Start 2023 hätten ihn etwa zwei Millionen Menschen genutzt [1]. Seine Anfragen seien etwa dreimal so lang wie klassische Suchbegriffe, im Schnitt stellten Kunden mehr als zwei Fragen je Dialog [1]. In A/B-Tests führte das Anzeigen größengerechter Produkte zu vier Prozent mehr Artikeln im Warenkorb [1].

Auf der Jahrespressekonferenz im März 2026 sprach Zalando außerdem von 13 Prozent mehr Artikeln im Warenkorb durch personalisierte Angebote und von acht Prozent weniger größenbedingten Rücksendungen durch KI-gestützte Größenempfehlungen [3]. Das sind Unternehmensangaben. Die Zahlen für das erste Quartal 2026 nennt onlinemarktplatz.de: Fast zehn Millionen Kundinnen und Kunden hätten den Assistenten seit Jahresbeginn genutzt, im gesamten Jahr 2025 seien es sechs Millionen gewesen [2]. Der Assistent liefere inzwischen auch Beauty-Empfehlungen [2].

Was der Assistent sonst kann

Nach den Berichten kann er ähnliche Stile aus hochgeladenen Fotos und Screenshots finden, Produkte vergleichen, den Warenkorb füllen, zur Kasse führen und den Paketstatus nennen [1]. Gestartet war er laut retail-news im Oktober 2024 in allen 25 Märkten als Beta-Version für angemeldete Nutzer; er beruht auf Zalandos eigenen Modellen und Technik von OpenAI, berücksichtigt Wetter, Ort und Anlass und antwortet in der Landessprache [4]. Das zweite Werkzeug aus derselben Meldung, der „Trend Spotter“, wählt Artikel nach lokalen und globalen Trends aus zehn Modestädten aus [4].

Die Einordnung: Hype oder messbarer Nutzen?

Fachmedien betonen die Grenzen der Zahlen. Onlinemarktplatz.de weist darauf hin, dass das starke Quartalswachstum großteils auf die Übernahme von About You zurückgeht - auf vergleichbarer Basis wuchsen Umsatz und Bestellwert nur um 3,4 und 6 Prozent. Außerdem seien KI-Aussagen in Geschäftsberichten nicht dasselbe wie gemessene Einsparungen [2]. Zalando selbst sieht das anders: Co-Chef Robert Gentz sagte, man bewege sich „schneller als je zuvor“, Projekte, die früher Jahre gedauert hätten, seien nun in Wochen machbar [3].

Beide Seiten lassen sich vereinbaren: Denkbar ist, dass die Größenberatung vielen Kunden praktisch hilft; wie viel sie zum Gesamtergebnis beiträgt, lässt sich von außen nicht sagen. Die Quellen enthalten keine unabhängige Prüfung.

Wussten Sie schon ...?

... dass laut Zalando 90 Prozent der KI-erzeugten Produktinhalte 2025 erreicht wurden, nach fast null im Jahr davor, und dass die Erstellung von Kampagnen von sechs Wochen auf wenige Tage sank [3]?

... dass Zalando als einer von nur zwei europäischen Startpartnern für Googles „Universal Commerce Protocol“ genannt wird, über das Kunden Mode künftig auch in KI-Chats wie Gemini finden und kaufen können [3]?

... dass Roboter in der Zalando-Logistik laut Quartalsbericht rund zwei Millionen Picks pro Monat erledigen [2]?

... dass Zalando erwartet, dass „agentisches“ Einkaufen bis 2030 rund 15 Prozent des Onlinehandels ausmachen könnte [3]?

Was Sie sich abschauen können: Die eigene Größentabelle

Sie müssen nicht dem Assistenten Ihre Körpermaße verraten, um Fehlkäufe zu vermeiden. Messen Sie einmal Brust, Taille, Hüfte und Schrittlänge und halten Sie sie in einer kleinen Tabelle fest. Notieren Sie außerdem, welche Größe in welcher Marke gepasst hat. Vergleichen Sie vor dem Kauf mit den Größentabellen der Händler. Das spart Rücksendungen und Frust. Glieks kann die Tabelle anlegen, Ihre Maße mit den veröffentlichten Größentabellen eines Händlers abgleichen und eine Kaufliste mit Fristen für das Widerrufsrecht vorbereiten. Bestellt wird selbst.

> **Merken Sie sich:** Der Zalando Assistant berät auch zur Größe [1] - die Erfolgszahlen stammen vom Unternehmen und sind nicht unabhängig geprüft [2].

Was Glieks für Ihren Modekauf tun kann

- **Meine Größentabelle** - Eine Tabelle mit Maßen und Größen je Marke.
- **Größentabellen vergleichen** - Ein Vergleich der Größentabellen mehrerer Marken.
- **Kaufliste mit Rückgabefristen** - Eine Tabelle mit Bestelldatum und Rückgabeende.
- **Preis-Wächter für ein Kleidungsstück** - Glieks beobachtet eine Produktseite und meldet per E-Mail.

Direkt ausprobieren: https://glieks.ai/glieks-news/zalando-assistant-groessenberatung

Quellen

1. FashionUnited: Zalando integriert Größenberatung in KI-Assistenten (Stand: 2026-11-11 (laut Adresse der Seite), abgerufen am 18.11.2026)
2. onlinemarktplatz.de: Zalando Quartalszahlen Q1 2026: Wachstum durch KI, About You und B2B-Geschäft (Stand: 06.05.2026, abgerufen am 18.11.2026)
3. FashionUnited: „Schneller als je zuvor“: Warum Zalando auf KI setzt (Stand: 2026-03-16 (laut Adresse der Seite), abgerufen am 18.11.2026)
4. retail-news.de: Zalando: KI-Assistent und Trend Spotter (Stand: 01.10.2024, abgerufen am 18.11.2026)

Diesen Beitrag online lesen: https://glieks.ai/glieks-news/zalando-assistant-groessenberatung

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.