Zalando Assistant: Wie 10.000 Größentabellen und ein 3D-Avatar Retouren senken sollen

Von Glieks-Redaktion · Veröffentlicht am 18.11.2026

22 Millionen Nutzer, 70 Prozent des Sortiments mit Größenberatung, Rückgaben um bis zu 40 Prozent gesenkt - alles Herstellerangaben. Wie der Zalando Assistant arbeitet, was er kann und was offen bleibt.

Eine Frage, die jeder kennt: Passt das?

Im Modehandel ist Größe das häufigste Hindernis zwischen Warenkorb und Behalten. Zalando antwortet mit einem KI-Assistenten, der seit November 2026 laut TextilWirtschaft auch direkt zur Größe berät. Dahinter stehen nach Unternehmensangaben mehr als 10.000 Größentabellen aus Hunderten Größensystemen. Sie werden mit Kundendaten wie Kauf- und Rückgabehistorie, Körpermaßen und Passformrückmeldungen verknüpft. Die Größenberatung deckt derzeit etwa 70 Prozent des Sortiments ab [1].

In A/B-Tests führte das Anzeigen nur der in der eigenen Größe verfügbaren Produkte zu 4 Prozent mehr Artikeln im Warenkorb. Der Assistent kann außerdem anhand hochgeladener Fotos oder Screenshots ähnliche Stile finden, Wetterdaten berücksichtigen und den Paketstatus anzeigen [1]. Welche Länder die neue Funktion betrifft, geht aus dem Bericht nicht hervor [1].

Vom Beta-Test zu 22 Millionen Besuchern

Den Assistenten startete Zalando im Dezember 2023 als Beta in Deutschland, Österreich, dem Vereinigten Königreich und Irland. Entwickelt wurde er nach Angaben des Unternehmens in nur fünf Wochen, zunächst für Outfit-Ideen zu Anlässen und Modetipps; verbessert werden sollte er durch Rückmeldungen mit Daumen hoch oder runter [4]. Im Oktober 2024 folgte die Ausweitung auf alle 25 Märkte, laut retail-news.de auf Basis eigener Modelle und OpenAI-Technologien; zeitgleich wurde das Trendwerkzeug „Trend Spotter“ um Amsterdam, London, Warschau und Zürich erweitert [5].

Nach TextilWirtschaft haben 2026 bisher 22 Millionen Menschen den Assistenten besucht, nach etwa 2 Millionen in den ersten zwei Jahren. Anfragen seien etwa dreimal so lang wie klassische Suchbegriffe, und im Schnitt stelle jeder mehr als zwei Fragen pro Dialog [1][2]. Zalando-Technikchef Graeme Smith sagt, jede Interaktion schärfe das Profil [2].

Die Retouren-Rechnung

Zalando beschreibt in einer Mitteilung vom Juni 2026, dass KI, maschinelles Lernen und 3D-Technik 2025 etwa 8 Prozent der größenbedingten Retouren verhindert hätten. Rund 80 Fachleute arbeiten an den Lösungen. Seit 2018 vergleicht das Unternehmen Größen und Passformen zwischen Marken anhand von Herstellerangaben, Kauf- und Rückgabedaten und Bewertungen [3].

Kundinnen und Kunden können Wunschgrößen speichern und Passform bewerten; ein Foto- oder Videowerkzeug erfasst Körpermaße, und mehr als 1,5 Millionen Nutzer haben es laut Zalando schon verwendet. Ein 3D-Avatar zum virtuellen Anprobieren senkte in Pilotprojekten die Retourenquote um bis zu

40 Prozent, vor allem bei Jeans; Zalando will ihn dauerhaft und breiter einsetzen [3]. Diese Zahlen sind Angaben des Unternehmens aus Pilotversuchen und nicht unabhängig geprüft.

Fragen, die offen bleiben

Der Assistent arbeitet mit persönlichen Daten: Kaufhistorie, Rückgaben, Körpermaße. Die abgerufenen Berichte sagen nicht, wie lange Daten gespeichert werden oder wie man sie löscht. Das Foto-Werkzeug zur Körpermessung berührt zudem sensible Daten, über die Kundinnen und Kunden selbst entscheiden sollten.

Auch die Wirkung auf den Preis ist unklar: Ein Assistent, der den Warenkorb füllt und zum Checkout führt, wie ihn FashionUnited beschreibt [2], dient auch dem Verkauf. Das ist kein Vorwurf, aber ein Grund, Preise und Rückgabebedingungen selbst zu prüfen. Verbraucherschützer weisen laut FashionUnited allgemein darauf hin, dass Antworten von KI-Assistenten hoch personalisiert und nicht neutral sind [6].

Wussten Sie schon?

Der Assistent wurde in nur fünf Wochen entwickelt [4].

Die Anfragen an den Assistenten sind etwa dreimal so lang wie klassische Suchbegriffe [2].

Fitting-Modelle testen neue Artikel schon vor dem Verkauf auf Passformprobleme [3].

Markenhersteller bekommen von Zalando Daten, welche Produkte oder Kollektionen wiederholt Größenprobleme verursachen [3].

Was Sie sich für Ihre Bestellung und Ihren Laden abschauen können

Für Kundinnen und Kunden: Nehmen Sie ein gut sitzendes Kleidungsstück, messen Sie Brust, Taille, Hüfte und Länge und vergleichen Sie mit der Größentabelle der Marke, nicht der des letzten Shops. Notieren Sie sich, welche Größe bei welcher Marke passte, das ist Ihre eigene Passform-Datenbank.

Für kleine Händler: Wiederkehrende Rückgabegründe zu Größe sammeln, bei den betroffenen Artikeln Maße in Zentimetern angeben und ein Hinweisfoto mit Model-Größe zeigen. Das ist der Kern dessen, was die großen Shops mit viel Technik tun.

> **Merken Sie sich:** Zalando setzt auf Größendaten statt Raten - die Wirkung beziffert das Unternehmen selbst, und Ihre eigene Maßtabelle ist die einfachste Variante.

Was Glieks für Ihre Größen und Rückgaben tun kann

- **Meine Passform-Tabelle** - Eine Excel-Tabelle, die Größen je Marke und Kleidungsstück festhält.
- **Maßbogen zum Ausdrucken** - Ein PDF mit Anleitung zum Maßnehmen und Feldern zum Eintragen.
- **Größenhilfe für meinen Shop** - Eine Größen- und Maßtabelle für Ihre Artikel.
- **Preiswächter einrichten** - Ein Wächter beobachtet einen Preis und meldet per E-Mail.

Direkt ausprobieren: https://glieks.ai/glieks-news/zalando-assistent-groessen-retouren

Quellen

1. TextilWirtschaft: KI-Assistent von Zalando kann jetzt auch Größenberatung (Stand: 11.11.2026, abgerufen am 18.11.2026)
2. FashionUnited: Zalando integriert Größenberatung in KI-Assistenten (Stand: 11.11.2026, abgerufen am 18.11.2026)
3. retail-news.de: Zalando: KI, Passform und virtuelle Anprobe gegen Retouren (Stand: 24.06.2026, abgerufen am 18.11.2026)
4. onlinemarktplatz.de: Zalando veröffentlicht Beta-Version des KI-Assistenten (Stand: 01.12.2023, abgerufen am 18.11.2026)

5. retail-news.de: Zalando rollt KI-Assistenten in allen Märkten aus (Stand: 01.10.2024, abgerufen am 18.11.2026)
6. 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/zalando-assistent-groessen-retouren

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.