

20.11.2019

EOAK/2216/2018

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Saksin

Esittelijä: Esittelijäneuvos Ulla-Maija Lindström

VEROHALLINNON AUTOMATISOITU MAKSUJÄRJESTELY

1 KANTELU

X Oy (jälj. kantelija) arvosteli Verohallinnon menettelyä. Kantelijan mukaan Verohallinto oli lähettänyt hänen yritykselleen erilaisia uhkakirjeitä vuoden 2018 maalis- ja huhtikuussa, vaikka yhtiöllä ei ollut maksamattomia tai erääntyneitä veroja.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin Verohallinnon Veronkantoyksikön selvitys ja lausunto Esikunta- ja oikeusyksikön lausunto.

Veronkantoyksikön selvityksessä 4.6.2018 todettiin seuraava.

Lähetetyt maksukehotukset ja muut kirjeet aikajärjestyksessä

[nimi] Oy:n veroista on tehty maksujärjestely 12.3.2018, jolla oli tuolloin suorittamatta olleille veroille 3 688,94 euroa myönnetty lisämaksuaikaa 26.3.2018 saakka. Maksujärjestelyyn ovat sisältyneet 12.3.2018 erääntyneet arvonnisävero (2.178,43) verokaudelta 1/2018 ja työnantajasuoritukset (872,46 ennakonpidätys ja 214,81 sotu) verokaudelta 2/2018 sekä tuolloin vielä erääntymättöminä olleet verovuoden 2018 tuloveron ennakon erät maaliskuulta (211,62 euroa, eräpäivä 23.3.2018) ja huhtikuulta (211,62 euroa eräpäivä 23.4.2018). Tietojärjestelmän tietojen mukaan maksujärjestely on tulostettu uudelleen 13.4.2018.

Verohallinnolle on maksettu suorituksia 12.3.2018 veronkantolain 7 §:ssä tarkoitetuille oma-aloitteisille 1.087,27 euroa sekä 16.3.2018 VKL 24 b §:n tarkoittamana yksilöimättömänä maksuna 3 268,27 euroa. Koska maksu oli maksettu käyttämättä oikeaa viitettä, järjestelmä ei osannut kohdistaa sitä asiakkaan haluamalla tavalla.

Huomautuskirje maksujärjestelyn erän laiminlyönnistä oli lähetetty 29.3.2018. Maksuaikaa huomautuksella oli annettu 2 viikkoa.

Yhteenveto verojen maksutilanteesta oli lähetetty 31.3.2018. Yhteenvedolla on verojen erittely, josta on käynyt ilmi, että 12.3.2018 erääntyneet arvonnisävero ja työnantajasuoritukset sekä 23.3.2018 erääntynyt tuloveron ennako olivat kertyneet kokonaan. Lisäksi siitä ilmenee, että tuolloin oli ollut käyttämättä olevia maksuja ja palautuksia 875,33 euroa. Maaliskuussa erääntyneen tuloveron ennakon suoritukseksi viivästyskorkoineen oli käytetty 31.3.2018 veronkantolain 7 §:n tarkoitetuille veroille liikaa maksettua suoritusta, mutta huhtikuun ennakkoverolle sitä ei ole voitu käyttää koska se ei ollut vielä erääntynyt maaliskuun lopussa.

Todistus verojen maksamisesta oli lähetetty 3.4.2018. Todistuksella kerrotaan, ettei veroja ole suorittamatta ja ilmoitukset on annettu.

Verohallinnolle oli maksettu suoritus 12.4.2018 veronkantolain 7 §:ssä tarkoitetuille veroille 811 euroa.

Ilmoitus maksujärjestelyn raukeamisesta on lähetetty 16.4.2018. Ilmoituksella todetaan, että maksujärjestely oli rauennut, koska sen ehtoja ei ole noudatettu.

Verohallinnolle oli maksettu suoritus 23.4.2018 maksujärjestelyyn kuuluvilla veroilla 211,62 euroa.

Yhteenveto verojen maksutilanteesta oli lähetetty 30.4.2018. Yhteenvedolta käy ilmi, että tuolloin oli ollut käyttämättä olevia maksuja ja palautuksia 1.687,56 euroa ja että oma-aloitteisten verojen tilille maksettua suoritusta oli käytetty 30.4.2018 huhtikuussa erääntyneen tuloveron ennakon suoritukseksi viivästyskorkoineen.

Lainsäädäntö

Veronkantalain (769/2016) 44 §:n mukaisesti Verohallinto voi ryhtyä maksujärjestelyyn, jos se on tarpeen verojen perimiseksi. Maksujärjestely ei estä palautusten käyttämistä maksujärjestelyyn sisällyville veroille (VKL 46 §). Maksujärjestelyjen toteutusta seurataan määräajoin automaatiassa tapahtuvilla eräajoilla.

Veronkantalain 24 b §:n mukaisesti maksaja voi suorittaa maksun yksilöimättä sitä minkään veron suoritukseksi tai maksaja voi kohdistaa maksun veronkantalain 24 § tarkoittamalla tavalla esimerkiksi veronkantalain 7 §:ssä tarkoitettuille veroille tai ennakoperintälain mukaan määräytyville ennakkoveroille. Veronkantalain 7 §:n veroille tarkoitettu maksu käytetään veronkantalain 8 ja 9 §:ssä tarkoitettulla tavalla arvonlisäverojen ja työnantajasuoritusten kertymäksi ja liikaa maksettu määrä käytetään 11 §:n tarkoittamalla tavalla muiden verojen suoritukseksi maksukuukauden viimeisenä päivänä. Vastaavasti veronkantalain 24 c §:n mukaisesti maksajan tarkoittamalle verolajille maksettu suoritus käytetään ensin kyseisen verolajin suoritukseksi ja liikaa kertynyt määrä 40 §:n tarkoittamalla tavalla muiden verojen suoritukseksi.

Veronkantalain 14 §:n mukaisesti verovelvolliselle ilmoitetaan tiedot maksuista, palautusten käytöistä ja suorittamatta olevista kalenterikuukausittain muodostettavalla yhteenvedolla.

Verovelkatodistuksen antamisesta ei ole säädetty erikseen verolainsäädännössä. Pyyntö verovelkatodistuksen tai todistuksen verojen maksamisesta voi tehdä vero.fi sivuilta löytyvän lomakkeen kautta. Todistuksen voi pyytää toimitettavaksi määräajoin, esim. kerran kuukaudessa.

Veronkantoyksikön vastaus

Verovelvollinen oli tehnyt maksujärjestelypyynnön arvonlisäverosta, työnantajasuorituksista ja tuloverojen ennakkoista OmaVerossa. Maksujärjestely oli hyväksytty hänen pyyntönsä mukaisesti. Maksujärjestelyä hakiessaan verovelvollinen ei voi valita, mitä veroeriä maksujärjestelyyn tulee, vaan sinne tulevat kaikki avoinna olevat ja 45 päivän kuluessa erääntyvät verot. Verovelvollinen näkee, mitä veroeriä maksujärjestelylle on tulossa. OmaVerossa ei kuitenkaan huomauteta, mikäli verovelvollinen on sisällyttämässä maksujärjestelyyn veroeriä, jotka erääntyvät vasta maksujärjestelyn päättymisen jälkeen. Tällaiset maksujärjestelypyynnöt ovat harvinaisia.

Tässä tapauksessa verovelvollinen oli pyytänyt maksujärjestelyä, jossa kaikki järjestelyyn sisältyvät verot maksetaan yhdessä erässä 26.3.2018. Yksi maksujärjestelyyn sisällytetty veroerä on erääntynyt vasta maksujärjestelyn päättymisen jälkeen 23.4.2018 (huhtikuun tuloveron ennakko). Vaikka veroerä oli ollut osa maksujärjestelyä, sen eräpäivä ei ole maksujärjestelyn vuoksi aikaistunut eikä siihen kohdisteta perintätoimenpiteitä, vaikkei sitä maksettaisi maksujärjestelyn kuluessa, kunhan maksu saadaan veroerän eräpäivään mennessä. Maksujärjestely kuitenkin raukeaa, mikäli veroerää ei makseta maksujärjestelyn mukaisessa aikataulussa.

Uudessa kantomenettelyssä verot voi maksaa verolajikohtaisesti tai yksilöimättä niitä erikseen minkään tietyn verolajin suoritukseksi. Maksujärjestelyn saadessaan verovelvollinen saa viitenumeron, jolla maksetut suoritukset käytetään maksujärjestelyyn kuuluville erille. Kyseisessä tapauksessa verovelvollinen oli käyttänyt maksaessaan muuta kuin maksujärjestelyn tai tuloverojen viitettä kaikissa muissa suorituksissaan paitsi 23.4.2018 tekemässään maksussa. Verovelvollinen ilmaisee viitteellä, minkä verojen suoritukseksi maksu halutaan käyttää. Koska verovelvollinen ei käyttänyt oikeaa viitettä, ei Verohallinto kohdistanut suoritusta maksujärjestelyyn kuuluvalla tuloveron ennakkolle.

Verovelvolliselle 29.3.2018 lähtenyt huomautus oli ollut aiheellinen, sillä maaliskuun ennakko on ollut siinä vaiheessa maksamatta. 31.3.2018 lähetetyssä yhteenvedossa oli kerrottu, että verovelvollisella on käyttämättä olevia maksuja ja palautuksia. Oma-aloitteisten verojen viitteellä maksettuja suorituksia on käytetty maaliskuussa erääntyneen tuloveron ennakon suoritukseksi, mutta huhtikuun ennakkoerälle sitä ei ole voitu käyttää koska se ei ollut vielä erääntynyt. Yhteenvedo ei ollut aiheeton eikä verovelvolliselle aiheutunut viivästyskorko- tai muita seuraamuksia siitä, että maksujärjestelylle tarkoitettu suoritus on ollut kohdistamattomana oma-aloitteisten verojen tilillä ennen huhtikuun ennakon erääntymistä.

Verohallinnon Esikunta- ja oikeusyksikön lausunnossa 28.6.2018 todettiin seuraavaa.

Lainsäädäntö

Hyvä hallinto

Perustuslain 2 §:n 3 momentin mukaan julkisen vallan käytön tulee perustua lakiin. Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää

neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Hallintolain 8 §:ssä tarkoitettuun neuvontavelvollisuuteen katsotaan kuuluvan erityisesti neuvonta asioiden vireillepanossa, asiakirjojen täydentämisessä sekä kuulemis- ja selvittämistilanteissa.

Hallintolain 31 §:n mukaan viranomaisen on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä selvitykset.

Verohallinnon asiakas saa Verohallinnon neuvontapalveluita puhelimitse, asioimalla verotoimistossa} verotoimiston toimipisteessä ja tutustumalla Verohallinnon internet — sivustolla oleviin Verohallinnon päätöksiin, ohjeisiin ja tiedotteisiin. Verohallinto on panostanut asiakkaiden neuvonnassa erityisesti puhelinpalveluihin sekä tuottanut Verohallinnon -sivustolle laajan verolainsäädäntöä koskevan aineelliseen ja menettelylliseen tietoaineiston, jotta Verohallinnon asiakkaiden asiointi veroasioissa voisi tapahtua joustavasti ja Verohallinnon asiakas saisi tarvitsemansa tiedon vaivatta asiansa hoitamiseksi. Verohallinnolta on myös sähköinen palvelu Verohallinnon asiakkaille.

Verolainsäädäntö

Verohallinnosta annetun lain 2 §:ssä säädetään Verohallinnon tehtävistä. Verohallinnon tehtävänä on verotuksen toimittaminen, verovalvonta, verojen ja maksujen kanto, perintä ja tilitys sekä verosaajien oikeudenvallvonta sen mukaan kuin erikseen säädetään.

Veronkantalain 44 §:n mukaan Verohallinto voi verojen perimiseksi ryhtyä verojen maksujärjestelyyn. Verohallinto on antanut myös päätöksen maksujärjestelyssä noudatettavasta menettelystä. Verohallinnon päätöksen mukaan maksujärjestely raukeaa, jos verovelvollinen ei suorita maksuja maksuaikataulun mukaisesti, verovelvolliselle syntyy uutta verovelkaa tai jos verovelvollinen ei anna lakisääteisiä veroilmoituksia määräajassa.

Veronkantalain 46 §:ssä säädetään maksujärjestelyyn ryhtymisen edellytyksistä. Verohallinto voi ryhtyä 44 §:ssä tarkoitettuun maksujärjestelyyn, jos verovelvollisen veronmaksukyky on tilapäisesti alentunut elatusvelvollisuuden, työttömyyden, sairauden tai heikentyneen maksuvalmiuden taikka muun erityisen syyn vuoksi. Maksujärjestely tehdään ehdolla, että se ei estä palautusten käyttämistä maksujärjestelyn kohteena olevan määrän sekä sille mahdollisesti perittävän koron suoritukseksi. Maksujärjestely on erittäin painavista kohtuussyistä mahdollista tehdä myös siten, että korkoa ei peritä.

Veronkantalain 46 §:n mukaan maksujärjestely ei estä palautusten käyttämistä maksujärjestelyyn sisältyville veroille.

Veronkantalain 24 b §:n mukaan verovelvollinen voi suorittaa maksun yksilöimättä maksua minkään veron suoritukseksi. Verovelvollinen voi myös kohdistaa maksunsa veronkantalain 24 c §:n tarkoittamalla tavalla veronkantalain 7 §:ssä tarkoitetuille veroille tai enakkoperintälain mukaan määrätuille enakkoveroille.

Veronkantalain 25 §:ssä säädetään yksilöimättömästä tai tunnistamattomasta maksusta. Veron suoritukseksi tarkoitettu yksilöimätön maksu käytetään samassa järjestyksessä kuin 40 §:ssä tarkoitettu palautus. Mainittua säännöstä sovelletaan myös silloin, kun verovelvolliselta peritään samalla kertaa useita veroja tai veroeriä.

Veronkantalain 24 c §:ssä säädetään maksun erityisestä kohdistamisesta.

Maksaja voi kohdistaa maksun Verohallinnon yksilöimien 4 §:ssä tarkoitettujen verojen ja enakkoperintälain tai sairausvakuutuslain nojalla määrätyn ennakon tai muun määrän, 7 §:ssä tarkoitettujen verojen, perintöveron, lahjaveron, tonnistoveron tai tulonsaajalle määrättävän lähdeveron saatavien suoritukseksi.

Maksu käytetään kyseisten yksilöityjen saatavien suoritukseksi niiden vanhentumispäivän mukaisessa järjestyksessä vanhimmasta uusimpaan. Samana päivänä vanhentuvat saatavat suoritetaan eräpäivien mukaisessa järjestyksessä vanhimmasta uusimpaan. Jos saatavat erääntyvät samana päivänä, maksu käytetään ensin 4 §:ssä tarkoitettujen verojen sekä enakkoperintälain tai sairausvakuutuslain nojalla määrätyn ennakon tai muun määrän suoritukseksi ja sen jälkeen 9 §:n 2 momentissa säädettyssä järjestyksessä.

Jos 1 momentissa tarkoitettuja yksilöityjä saatavia ei ole suorittamatta, maksu käytetään noudattaen, mitä 24 b §:ssä säädetään useille veroille kohdistetun maksun käyttämisestä.

Veronkantolaissa säädetty verovelvollisen yhteenveto

Veronkantalain 14 §:ssä säädetään verovelvolliselle annettavista tiedoista, Verovelvollisella on oikeus saada säännöllisesti seuraavat tiedot 4 §:ssä tarkoitetuista veroista, enakkoperintälain tai sairausvakuutuslain nojalla määrätystä ennakosta tai muusta määrästä, 7 §:ssä tarkoitetuista veroista, perintöverosta, lahjaverosta, tonnistoverosta ja tulonsaajalle määrätystä ja palautettavasta lähdeverosta: 1) minkä verojen suoritukseksi maksut ja palautukset

on käytetty 2) suorittamatta olevat verot ja 45 §:ssä tarkoitettu maksukehoitus 3) tämän lain nojalla yhteenvedolla tiedoksi annettavat päätökset, oma-aloitteisten verojen verotusmenettelystä annetun lain 35 §:ssä säädettyä myöhästymismaksua koskeva päätös, mainitun lain 43 §:n 3 momentissa säädettyä arvioverotuksen poistamista koskeva päätös sekä veronlisäyksestä ja viivekorosta annetun lain 7 S:ssä säädettyä viivästyskoron perimättä jättämistä koskeva päätös perusteineen.

Edellä 1 momentissa tarkoitetuista tiedoista muodostetaan kalenterikuukauden jaksolta yhteenvedo viimeistään viidentenä päivänä kalenterikuukauden päättymisestä. Yhteenvedo voidaan erityisistä syistä muodostaa verovelvolliselle harvemmin kuin kerran kuukaudessa.

Verohallinnon menettely

Maksujärjestely

Veronkantoyksikön antaman selvityksen mukaan yhtiö teki Verohallinnon sähköisessä OmaVero -palvelussa Verohallinnolle veroistaan maksujärjestelypyynnön. Verohallinto teki kantelijayhtiön veroista maksujärjestelyn 12.3.2018 yhtiön OmaVerossa tekemän hakemuksen mukaisesti. Maksujärjestely sisälsi yhtiön maksamattomat verot 3 688,94 euroa. Maksujärjestelyyn sisältyneet veronsa kantelijayhtiön tuli maksaa hakemuksensa mukaisesti yhdessä erässä viimeistään 26.3.2018.

Saamansa maksujärjestelyn yhteydessä kantelijayhtiö sai Verohallinnolta viitenumeron, jota kantelijayhtiön tuli käyttää suorittaessaan maksujärjestelyn piiriin kuuluvia yhtiön veroja. Kantelijayhtiön saaman viitenumeron perusteella kantelijan maksamat suoritukset käytettäisiin Verohallinnossa maksujärjestelyn piiriin kuuluville veroille automaattisesti ilman Verohallinnossa tehtäviä erillisiä toimenpiteitä. Kantelijayhtiön maksujärjestely oli myös määritelty raukeamaan automaattisesti, mikäli kantelijayhtiö ei suorittaisi maksujärjestelyn piiriin kuuluvia verojaan maksujärjestelyn ehtojen mukaisesti.

Veronkantoyksikön selvityksen mukaan yhtiö maksoi 12.3.2018 Verohallinnolle veroja 1 087,27 euroa. Yhtiö suoritti Verohallinnolle lisäksi 16.3.2018 veronkantolain 24b §:n tarkoittamana yksilöimättömänä maksuna 3 268,27 euroa. Veronkantoyksikön selvityksen mukaan kantelijayhtiö ei käyttänyt suorittamissaan maksuissa maksujärjestelyä varten saamaansa viitenumeroa tai tuloverojen viitenumeroa, minkä johdosta kantelijayhtiön suorittamat maksut eivät ohjautuneet automaattisesti kantelijayhtiön maksujärjestelyn piiriin kuuluville veroille.

Verohallinto valvoo verovelvollisten maksujärjestelyjen noudattamista ensisijaisesti koneellisesti. Koska yhtiö ei suorittanut maksujärjestelyn mukaisesti määräajassa eli 26.3.2018 maksujärjestelyn piiriin kuuluvia veroja saamaansa viitenumeroa käyttäen, yhtiölle lähti 29.3.2018 automaattisesti huomautuskirje maksujärjestelyn ehtojen laiminlyönnistä, Huomautuskirjeessä kantelijayhtiölle annettiin veron suorittamiseen maksuaikaa kaksi viikkoa, jonka jälkeen kantelijayhtiölle lähti automaattisesti myös ilmoitus maksujärjestelyn raukeamisesta 16.4.2018. Maksujärjestelyn raukeamisen jälkeen yhtiö suoritti maksujärjestelyyn kuuluneen huhtikuun tuloveron 23.4.2018. Huhtikuun 2018 tuloveron ennako kuului kantelijayhtiön hakemuksen mukaisesti maksujärjestelyn piiriin, vaikka ennakon varsinainen eräpäivä olikin ajallisesti maksujärjestelyn päättymispäivän jälkeen.

Kantelijayhtiön yhteenvedo

Kantelijayhtiön veronkantolaissa säädetty yhteenvedo, päivätty 31.3.2018, sisältää yhtiön verojen ja maksujen erittelyn. Kantelijayhtiön yhteenvedolta ilmenee, että yhtiö suoritti 12.3.2018 maksujärjestelyn piiriin kuuluneen arvonlisäveron ja työnantajasuoritukset sekä tuloveron ennakon maaliskuulta.

Yhteenvedolta ilmenee myös yhtiön käyttämättömän maksun ja palautuksen määrä. Yhteenvedolta ilmenevää käyttämättömää maksua ja palautusta ei ole voitu käyttää kuitenkaan maksujärjestelyn piiriin kuuluneelle huhtikuun 2018 tuloveron ennakolle, koska ennako ei ollut erääntynyt maaliskuun loppuun mennessä ennakon varsinaisen eräpäivän ollessa vasta huhtikuun 23 päivä.

Yhteenvedon 31.3.2018 jälkeen kantelijayhtiö suoritti 12.4.2018 veronkantolain 7 §:ssä tarkoitetuille veroille 811 euroa. Lisäksi kantelijayhtiö suoritti maksujärjestelyyn kuuluneen huhtikuun tuloveron ennakon 23.4.2018. Kantelijayhtiön 30.4.2018 päivätyistä yhteenvedosta ilmenee myös, että kantelijayhtiöllä oli tuolloin käyttämättömiä maksuja ja palautuksia.

Todistus verojen maksamisesta

Kantelijayhtiölle oli lähetetty pyynnöstä myös todistus verojen maksamisesta 3.4.2018. Todistuksen mukaan kantelijayhtiöllä ei ole ollut tuolloin maksamattomia veroja ja veroilmoitukset oli annettu asianmukaisesti.

Lopuksi

Kantelukirjoituksessa tarkoitetussa tapauksessa kantelijayhtiöllä oli ollut tieto niistä veroista, jotka sisältyivät kantelijayhtiön maksujärjestelyn piiriin. Kantelukirjoituksessa tarkoitetussa tapauksessa maksujärjestelyn piiriin oli sisällynyt myös kantelijan hakemuksen mukaisesti poikkeuksellisesti huhtikuun 2018 ennakkovero, joka eräpäivä ajoittui maksujärjestelylle asetetun päättymispäivän jälkeen.

Kantelukirjoituksessa tarkoitetussa tapauksessa Verohallinto ei kohdistanut ulosottoimenpiteitä tai muita perintätoimenpiteitä kantelijayhtiön huhtikuun 2018 tuloveron ennakkoon, vaikka yhtiö ei maksanut huhtikuun tuloveron ennakkoa maksujärjestelyn ehtojen mukaisesti. Tuloveron huhtikuun ennakon sisältyminen kantelijayhtiön maksujärjestelyn piiriin aiheutti kuitenkin maksujärjestelyn raukeamisen, koska automaattisen maksusuoritusten valvonnan yhteydessä ilmeni, ettei maksujärjestelyn piiriin kuulunutta veroa oltu maksettu maksujärjestelyn mukaisesti. Edellä esitettyyn ja Veronkantoyksikön antamaan selvitykseen viitaten kantelijan maksujärjestely raukesi automaattisessa menettelyssä maksujärjestelyn ehtojen noudattamatta jättämisen johdosta.

Verohallinto kehittää edelleen maksujärjestelymenettelyään välttääkseen tilanteet, joissa maksujärjestelyn piiriin sisältyisi veroja, jotka voimassa olevien säännösten mukaan erääntyvät vasta maksujärjestelyn päättymisen jälkeen.

Verohallinto katsoo, että kantelijayhtiölle oli voinut syntyä kantelukirjoituksessa tarkoitetussa tapauksessa epäselvä kuva maksujärjestelyn noudattamisesta saamansa huomautuskirjeen, maksujärjestelyn päättymiskirjeen ja kantelijayhtiön yhteenvedon tietojen johdosta, sillä saamastaan huomautuskirjeestä huolimatta, yhtiön yhteenvedolta ilmeni, että yhtiöllä ei ollut erääntynyttä verovelkaa vaan veroille käyttämättömiä suorituksia. Lisäksi kantelijayhtiölle automaatiomenettelyssä toimitetusta maksujärjestelyn raukeamiskirjeestä ilmenee, että Verohallinto tulee toimittamaan kantelijayhtiön maksujärjestelyyn piiriin kuuluneet verot ulosottoviranomaisen perittäväksi, vaikka kantelijayhtiön yhteenvedon mukaan kantelijayhtiöllä oli käyttämättömiä maksuja ja palautuksia.

3 RATKAISU

Sovellettavat oikeusohjeet ilmenevät pääosin Verohallinnon selvityksestä ja lausunnosta.

Olin vuoden 2018 kesäkuussa ottanut omana aloitteena tutkittavakseni hyvän hallinnon ja oikeusturvan toteutumisen Verohallinnon automatisoidussa verotusmenettelyssä. Verohallinnon tuossa asiassa antaman selvityksen mukaan Verohallinnossa on vaiheittain otettu käyttöön uusi tietojärjestelmä, jonka automaatiota hyödynnetään kaikissa verotuksen tehtävissä.

Maksujärjestelymenettelyn selvittämiseksi pyysin Verohallinnolta vielä lisäselvitystä asiaan. Saadun tiedon mukaan Verohallinnon virkailija käsittelee maksujärjestelypyynnöt, jotka saapuvat puhelimitse, kirjeitse ja sähköpostitse sekä aina järjestelypyynnöt, joissa veron määrä ylittää 10 000 euroa. Automaatioissa käsitellään maksujärjestelypyynnöt, jotka tehdään OmaVero-palvelussa ja joissa veron määrä on enintään 10 000 euroa. Maksujärjestely raukeaa automaatioissa. Virkailija ei voi estää raukeamista.

Verohallinnon tässä asiassa antaman selvityksen mukaan kantelija oli tehnyt sähköisessä OmaVero –palvelussa maksujärjestelypyynnön, joka hyväksyttiin hakemuksen mukaisesti. Maksujärjestelyyn sisältyneet verot tuli maksaa yhdessä erässä viimeistään 26.3.2018. Verovelvollisen maksujärjestelyhakemukseen sisältyi myös huhtikuun tuloveron ennakko, jonka eräpäivä oli 23.4.2018. Selvityksen mukaan maksujärjestelyn piiriin kuuluvat verot tulee maksaa käyttäen maksujärjestelyssä ilmoitettua viitenumeroa. Maksujärjestely oli määrätty raukeamaan automaattisesti, ellei maksujärjestelyn piiriin kuuluvia veroja suoriteta ehtojen mukaisesti. Verohallinnon selvityksen mukaan Verohallinto valvoo maksujärjestelyä koneellisesti eli automaatioissa.

Kantelija oli maksanut maksujärjestelyyn kuuluneita veroja käyttäen muuta kuin maksujärjestelyssä annettu viitenumeroa. Automaatioissa näitä kantelijan suorituksia ei tämän vuoksi kohdistettu maksujärjestelyyn kuuluneille veroille. Kantelijalle lähetettiin 29.3.2018 automaatiosta huomautuskirje maksujärjestelyn ehtojen laiminlyönnistä. Huomautuskirjeessä verojen suorittami-

selle annettiin aikaa kaksi viikkoa. Kantelijalle lähetettiin 31.3.2018 yhteenveto, joka sisälsi verojen ja maksujen erittelyn. Sen mukaan kantelijan yhtiön suoritukset oli kuitenkin kohdistettu maksujärjestelyn piiriin kuuluneille veroille eikä kantelijan yhtiöllä ollut maksamattomia veroja. Yhteenvedon mukaan kantelijalla oli myös käyttämättömiä maksuja ja palautuksia. Niitä ei kuitenkaan voitu käyttää huhtikuun tuloveron ennakolle, koska sen eräpäivä oli vasta 23.4.2018. Kantelijan yhtiö suoritti ennakon maksun sen eräpäivänä. Huomautuskirjeen kahden viikon määräajan jälkeen kantelijalle lähti automaatiosta 16.4.2018 ilmoitus maksujärjestelyn raukeamisesta. Tämä ilmoitus sisälsi uhan ulosottoimenpiteistä tai muista perintätoimenpiteistä.

Kantelun mukaan Verohallinto oli lähettänyt kantelijan yritykselle erilaisia uhkakirjeistä vuoden 2018 maaliskuu- ja huhtikuussa, vaikka yhtiöllä ei ollut maksamattomia tai eräänntyneitä veroja. Verohallinnon oikeusyksikön mukaan kantelijalle oli voinut syntyä epäselviä kuva Verohallinnon lähettämien kirjeiden ja yhteenvedon tietojen perusteella. Verohallinto ilmoitti, että se kehittää maksujärjestelymenettelyään välttääkseen tilanteet, joissa maksujärjestelyn piiriin sisältyisi veroja, joiden eräpäivät ovat vasta maksujärjestelyn päättymisen jälkeen.

Kantelijan maksujärjestely oli tehty OmaVero –palvelussa ja järjesteltävän veron määrä alitti 10 000 euroa. Maksujärjestelyn käsittely tapahtui siten automaatiossa. Automaatiossa hyväksytyt maksujärjestelyn mukaan verot tuli maksaa yhdessä erässä viimeistään 26.3.2018. Tähän maksujärjestelyyn sisältyi kuitenkin myös huhtikuun tuloveron ennako, jonka eräpäivä oli 23.4.2018. Maksujärjestely ei muuta veron eräpäivää. Tämän vuoksi, kun kaikkia veroja ei ollut maksettu järjestelyssä määrätystä aikataulusta, automaatiosta lähetettiin kantelijalle maksuhuomautus ja myöhemmin automaatiossa järjestely raukesi. Tästä lähetettiin kantelijalle automaatiosta raukeamiskirje, jossa ilmoitettiin, että maksujärjestelyn piiriin kuuluvat verot toimitetaan ulosottoviranomaisen perittäväksi, vaikka kantelijan yhtiöllä ei ollut eräänntyntä verovelkaa.

Verohallinnon selvityksen ja lausunnon mukaan automaatiossa tapahtuneen maksujärjestelyn yhteydessä kantelijan yhtiö sai viitenumeron, jota tuli noudattaa maksettaessa järjestelyn piiriin kuuluvia veroja. Kantelijan yhtiö oli kuitenkin maksanut veroja käyttämättä maksujärjestelyn yhteydessä saamaansa viitenumeroa. Tämän vuoksi automaatiossa maksettuja veroja ei kohdistettu maksujärjestelyyn piiriin kuuluneiden verojen maksuksi ja osittain myös tämän vuoksi automaatiosta kantelijalle lähetettiin huomautuskirje. Kirjeessä ilmoitettiin, että verot olivat maksamatta ja maksulle annettiin kahden viikon maksuaika. Kantelija oli kuitenkin saanut muutama päivä myöhemmin Verohallinnon yhteenvedon, jonka mukaan yhtiöllä ei ollut eräänntyneitä veroja.

Olen ratkaisussani omana aloitteena tutkittavaksi ottamassani asiassa arvioinut yleisesti hyvän hallinnon ja oikeusturvan toteutumista Verohallinnon automatisoidussa verotusmenettelyssä. Toteisin ratkaisussani, että Verohallinnon automatisoitu käsittely- ja päätöksentekomenettely ei perustu asianmukaiseen lailla säätämiseen. Pidän tämän vuoksi Verohallinnon menettelyä lainvastaisena. Myöskään automatisoidusta maksujärjestelystä ja –menettelystä ei ole säädetty asianmukaisesti lailla. Niin ikään tässä ratkaisussani todennut muun ohella, että hyvän hallinnon oikeusperiaatteisiin kuulu luottamuksensuoja, joka käsittää vaatimuksen siitä, että viranomaisen toimien on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia.

Verohallinnon OmaVerossa tapahtuva maksujärjestely tapahtuu automaatiossa. Verohallinnon verkkosivuilla on ohjaus ”Maksujärjestely”. Ohjaus koskee sekä henkilö- että yritys- ja yhteisöasiakkaita. Ohjeessa kerrotaan maksujärjestelyn edellytyksistä, sen hakemisesta ja maksuohjelmasta, jonka mukaan verot maksetaan, sekä siitä, voiko maksujärjestely raueta. Ohjeessa ei kerrota sitä, että maksettaessa maksujärjestelyyn kuuluvia veroja tulee käyttää maksujärjestelyssä ilmoitettua viitenumeroa eikä ohjeessa myöskään ilmoiteta, että OmaVero-palvelussa tehtyjen alle 10 000 euron määräisten verojen maksujärjestely tapahtuu automaatiossa.

Mielestäni automaatiassa tapahtunut kantelijan yhtiön verojen maksujärjestely ei täyttänyt hyvän hallinnon vaatimuksia. Kantelijalle ei annettu järjestelyn luonteesta asianmukaista ja riittävä ohjausta ja neuvontaa. Koska hallintolakiin yleislakina tai verolainsäädäntöön ei sisälly säännöksiä automaatiassa tapahtuvat hallintomenettelyistä ja päätöksenteosta, kantelijan ja muiden asiakkaiden oikeusjärjestykseen perustuva oikeutettujen odotusten suoja edellyttää, että Verohallinto kertoo, että OmaVero-palvelussa maksujärjestely tapahtuu automaatiassa. Asiakkaille tulee myös ilmoittaa, että jos maksujärjestelyn ehtoja ei noudateta, järjestely raukeaa automaatiassa ja maksamattomat verot lähetetään ulosottoon perittäväksi tai niiden perimiseksi ryhdytään muihin perintätoimiin. Veron maksussa tulee käyttää järjestelyssä annettu viitenumero, koska muuten veron maksu ei kohdistu automaatiassa hyväksytyyn maksujärjesteltävään veroon. Tämä ohjaus tulisi ilmetä myös Verohallinnon verkkosivustolla julkaistulla ”Maksujärjestely” -ohjeella.

Kantelijalle ei ollut annettu edellä selostettua ohjausta eikä hänen yhtiönsä verojen automaatiassa tapahtunut maksujärjestely siten täyttänyt luottamuksensuojan eikä viranomaisen neuvontavelvollisuuden vaatimuksia. Automaatiosta annettiin verojen maksun tilanteesta ristiriitaista tietoa sekä lähetettiin kehoituksia ja vaatimuksia. Lopulta maksujärjestely raukesi automaatiassa, vaikka kantelijan yhtiöllä ei ollut erääntyneitä veroja.

Pidän huolestuttavina Verohallinnolta tässä asiassa saamaani selvitystä ja lausuntoa. Veronkantoyksikön selvityksessä ei tunnistettu lainakaan puutteita automaatiassa tapahtuneessa maksujärjestelyssä. Oikeusyksikön lausunnon puutteita havaittiin ja todettiin, että kantelijan yhtiölle saattoi syntyä epäselvä kuva maksujärjestelystä, etenkin kun maksujärjestelyn raukeamisilmoituksessa uhattiin perintätoimilla, vaikka yhtiöllä ei ollut erääntyneitä veroja. Kantelun johdosta annetussa selvityksessä ja lausunnossa ei kummassakaan kerrottu tärkeää tietoa siitä, että kantelijan yhtiön ja muiden verovelvollisten OmaVero –palvelussa tekemät järjestelypyynnöt ja maksujärjestelyt käsitellään automaatiassa, jos veron määrä ei ylitä 10 000 euroa. Käsitökseni mukaan tämä oli tärkeä ja olennainen tieto asian arvioinnissa, mutta se saatiin vasta sitä erikseen pyytämällä.

Korostan, että jotta Verohallinto täyttää velvollisuutensa turvata asiakkaidensa oikeusjärjestykseen perustuvia oikeutettuja odotuksia ja neuvontavelvollisuutensa, sen tulee antaa asiakkailleen olennainen tieto maksujärjestelyn käsittelystä automaatiassa siten, ettei kukaan Verohallinnon virkailija missään vaiheessa osallistuu asian käsittelyyn. Tämä tieto olisi tullut kertoa myös ylimmälle laillisuusvalvojalle, jotta hän voisi asianmukaisesti arvioida menettely lainmukaisuutta.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä esittämäni käsityksen Verohallinnon menettelyn lainvastaisuudesta sen tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Verohallinnolle.