

19.4.2016

Dnro 2826/2/13

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Esittelijäneuvos Ulla-Maija Lindström

VEROHALLINTO JÄTTI TEKEMÄNSÄ VIRHEEN KORJAAMISEN ASIAKKAIDEN AKTIIVISUUDEN VARAAN

1
ASIA

Erään kanteluasian tutkinnan yhteydessä sain Verohallinnolta tiedon, jonka mukaan vuoden 2012 ulkomaan eläketulojen ennakkoperinnässä tapahtui 3 600 asiakkaan kohdalla virhe, jonka seurauksena sama eläketulo kirjautui verokorttilaskentaan kahteen kertaan. Verohallinnon ilmoituksen mukaan verotoimistoja oli ohjattu siten, että virhe korjataan vain asiakkaan yhteydenoton perusteella.

Totesin, että kysymys oli lähtökohtaisesti iäkkäiden henkilöiden kohdalla tapahtuneesta viranomaisen virheestä. Näiden henkilöiden toimintakyky saattoi olla rajoittunut. Jos eläkkeensaaja ei alentuneen toimintakykynsä vuoksi havainnut virhettä vuoden 2012 aikana, hänen eläketulostaan liikaa peritty vero palautettiin hänelle vasta vuoden 2012 verotuksen toimittamisen päätyttyä eli vuoden 2013 joulukuussa maksettavana ennakonpalautuksena. Virhe oli Verohallinnon tiedossa ja sen menettelyn seurauksen näiden verovelvollisten kohdalla ennakkoperinnän vastaavuusvaatimus ei toteutunut. Virheen korjaaminen jätettiin verovelvollisten oman aktiivisuuden varaan. Menettely saattoi vaarantaa pienituloisen henkilön toimeentulon.

Tämän johdosta otin eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 4 §:n nojalla omasta aloitteestani tutkittavaksi, täyttikö Verohallinnon menettely hallintolain 2 luvun hyvän hallinnon takeisiin kuuluvan viranomaisen palveluvelvollisuuden ja neuvontavelvollisuuden.

- - -

3
RATKAISU

3.1
Oikeusohjeita

Perustuslain 21 §:ssä säädetään oikeusturvasta. Pykälän 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiinsa ja velvollisuuksiinsa koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. Pykälän 2 momentin mukaan käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Hallintolaissa säädetään hyvän hallinnon perusteista sekä hallintoasiassa noudatettavasta menettelystä. Hallintolain 2 luvussa säädetään hyvän hallinnon perusteista. Niihin kuuluvat lain 7 §:ssä säädetty palveluperiaate ja palvelun asianmukaisen vaatimus sekä lain 8 §:ssä säädetty neuvonta.

Hallintolain 7 §:n 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Pykälän 2 momentissa viitataan viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (julkisuuslaki) 20 §:n 2 momentissa. Tämän säännöksen mukaan viranomaisen on tiedotettava toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa.

Hallintolain 7 §:n 2 momentti lisättiin lailla (368/2014). Lain esitöiden (HE 50/2013 vp) mukaan pykälään ehdotetaan lisättäväksi uusi 2 momentti, joka sisältäisi viittauksen tiedottamisvelvollisuutta koskevaan viranomaisten toiminnan julkisuuslain 20 §:n 2 momenttiin. Mainitun julkisuuslain säännöksen mukaan viranomaisen on tiedotettava toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa. Viittauksella on tarkoitus korostaa viranomaisen vastuuta tuottaa ja jakaa asioiden hoitamisen ja hallinnon asiakkaiden oikeusaseman kannalta merkityksellistä tietoa toimialallaan.

Julkisuuslain esitöiden (HE 30/1998 vp) yksityiskohtaisten perustelujen mukaan todetaan julkisuuslain 20 §:n 2 momentin osalta muun ohella, että viranomaisen on tiedotettava toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa. Aktiivisen tiedottamisen avulla voidaan myös lisätä kansalaisten tietoja omista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Tiedottamisessa on pyrittävä siihen, että lain tarkoitus toteutuu mahdollisimman hyvin.

Hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta.

Ennakkoperintälain 1 §:n 1 momentin mukaan ennakkoperintä toimitetaan tuloverolaisissa tarkoitetun veronalaisen tulon perusteella valtiolle, kunnalle, seurakunnalle ja Kansaneläkelaitokselle verotusmenettelystä annetun lain sekä valtiolle yleisradioverosta annetun lain mukaan maksettaviksi määrättävien verojen ja maksujen suorittamiseksi.

Ennakkoperintälain 3 §:ssä säädetään ennakkoperinnän vastaavuusvaatimuksesta. Pykälän 1 momentin mukaan jollei 4 §:stä muuta johdu, ennakonpidätyksen määrän on vastattava mahdollisimman tarkoin verovelvollisen ennakonpidätyksen alaisesta tulosta verovuoden veroasteikkolain ja muiden verovuoden veroperusteiden mukaan maksettavaa verojen ja maksujen yhteismäärää.

Ennakkoperintälain 4 §:ssä säädetään vastaavuusvaatimuksesta poikkeamisesta. Pykälän 1 momentin mukaan ennakonpidätys voidaan toimittaa verovuoden alusta lukien enintään maaliskuun loppuun Verohallinnon määräämin muutoksin edellisiksi vuodeksi vahvistettujen veroperusteiden mukaan, jos Verohallinto välttämättömistä syistä niin määrää. Edellisen verovuoden ennakonpidätysperusteiden soveltamisen vaikutus otetaan ennakkoperinnän laskentaperusteita verovuonna määrättäessä kaavamaisesti huomioon.

Ennakkoperintälain 10 §:ssä säädetään pidätysprosentin määräämisestä. Pykälän 1 momentin mukaan Verohallinto voi verovelvollista kuulematta merkitä ennakonpidätyksen määrän prosentteina suorituksen saajan verokorttiin tai siirtää tiedon suoraan ennakonpidätyksen toimittamiseen velvolliselle. Pykälän 2 momentin mukaan päätöksen perusteluina Verohallinto ilmoittaa verovelvolliselle ennakonpidätysprosentin ja antaa selvityksen laskentaperusteista.

3.2

Verohallinnon selvityksessä ja lausunnossa esitettyjä perusteita menettelylle

Ennakkoperinnästä

Verohallinnon lausunnossa ja selvityksessä selostetaan ennakkoperintälain 3 §:ssä säädettyä ennakkoperinnän vastaavuusvaatimusta. Ennakkoperinnän osalta on katsottu, että se ei vielä ole lopullista verotusta, vaan ennakkotietoa tulevasta verotuksesta eli sen hetkisillä tiedoilla tehty alusta päätös. Verohallinto valmistaa verovelvolliselle verovuoden alussa verokortin ja selvityksen ennakonpidätysprosentin laskennan perusteena käytetyistä kaavamaisesti lasketuista edellisten vuosien tulo- ja vähennystiedoista. Verohallinto ohjaa verovelvollisia tarkastamaan verovuoden ennakonpidätysprosentin laskennassa käytetyt tulo- ja vähennystiedot, jotta asiakkaalle laskettu ennakonpidätysprosentti vastaisi mahdollisimman hyvin asianomaiselta verovuodelta maksettavien verojen määrää. Ennakkoperinnän vastaavuusvelvoitteen toteutuminen edellyttää Verohallinnon asiakkaan aktiivisuutta korjauttaa ennakonpidätysprosenttinsa vastaamaan verovelvollisen todellisia tulo- ja vähennystietoja.

Lausunnon ja selvityksen mukaan suomalaiset eläkelaitokset ilmoittavat Suomessa maksettavat eläkkeet Verohallinnolle etukäteen seuraavan vuoden ennakkoperintää varten. Ne pystyvät ilmoittamaan eläkkeen määrän indeksikorotuksineen seuraavalle vuodelle kuluvana vuonna 30.10. mennessä tehtyjen eläkepäätösten osalta. Sen sijaan ulkomaan eläketuloista ei saada ukkomaisilta eläkelaitoksilta tietoa ennakkoperintään eikä lopulliseen verotukseen. Ulkomaan veroviranomaisilta saadaan tietoja ulkomaan eläkkeistä, mutta tiedot tulevat jälkikäteen lopullista verotusta varten.

Vuoden 2012 ennakkoperintä perustui pääasiallisesti vuoden 2010 tietoihin ja uudempiin tietoihin vain, jos asiakas on hakenut muutosta vuoden 2011 verokorttiinsa tai ennakkoveroonsa taikka erityisesti ilmoittanut tietoja vuotta 2012 varten. Uusin tieto on siten vain asiakkaalla itsellään. Ennakkoperinnässä käytettävissä olevan tiedon vanhuuden takia asiakkaalla on tosiasiallisesti tarkastamisvelvollisuus sen suhteen, mitä tuloja ja vähennyksiä ja minkä suuruisina on käytetty ennakkoperinnässä. Jokaisen henkilön tulisi tarkastaa ennakkoperinnästä saamansa selvitys. Selvityksellä on tekstillä ”Tarkista tiedot” viestitetty asiakkaalle tarkistamisen tärkeydestä. Vuosittain noin 1,7 miljoonalta henkilöltä olosuhteet ovat muuttuneet, koska he hakevat muutosta ennakkoperintäänsä.

Tapahtunut ohjelmointivirhe

Lainsäädäntöä oli muutettu ulkomaan eläkkeen sairaanhoitomaksun laskennassa vuodesta 2011 alkaen. Vuoden 2011 muutoslaskennassa ulkomaan eläketulot jaoteltiin uutta lainsäädäntöä vastaavalla tavalla. Tämän vuoksi vuoden 2010 ja vuoden 2011 tiedot eivät olleet yhteensopivia. Vuoden 2012 ennakkoperintää varten tiedot kerättiin tietokannoista ohjelmallisesti. Tarkoituksena oli poimia uusin tieto ja poistaa pohjatiedoista vanhempi tieto. Päättyänsä sääntö onnistui pääosin, mutta inhimillisen virheen johdosta säännöistä jäi puuttumaan yksi sääntö. Näin ollen ohjelmassa ei pysytty tunnistamaan, että kyse oli samasta eläketulolajista. Ohjelmamuutokset testataan tarkasti. Tämä virhe ei kuitenkaan tullut ilmi testauksen yhteydessä. Näiden asiakkaiden kohdalla laskentaan tuli sekä vuoden 2010 että vuoden 2011 tieto eläkkeestä.

Kysymyksessä oleva virhe tuli ilmi vuoden 2011 joulukuussa, kun asiakas oli ilmoittanut siitä verotoimistoon ja verotoimisto otti yhteyttä Henkilöverotusyksikköön ja Tietohallintoyksikköön. Henkilöverotusyksikön silloinen johtaja teki päätöksen virheen korjaustavasta.

Virhettä arvioitiin sen perusteella, oliko se mahdollista korjata tietokoneajolla. Todettiin, ettei tämä ollut mahdollista. Korjaus olisi vaatinut merkittävän ohjelmointityön ja ajojen uudelleen ajamisen. Tällöin 3 600 asiakkaan ohjelmakorjauksen tekeminen olisi vaarantanut muiden

yhteensä 4,5 miljoonan asiakkaan tiedot. Riskiä pidettiin liian suurena. Seuraavaksi harkittiin listauksen tekemistä, mutta tämäkään ei ollut mahdollista, koska ennakkoperintään oli juuri otettu käyttöön uusi järjestelmä, joka ei täysin toiminut ja vanhan ja uuden järjestelmän yhteensovituksessa. Arvioinnissa otettiin huomioon, ettei virhe voi toistua seuraavan vuoden ennakonperinnässä. Lisäksi pidettiin erittäin todennäköisenä, että asiakkaat huomaavat virheen, koska yksi tulo oli selvityksellä kahteen kertaan, minkä vuoksi ennakonpidätysprosentti muuttui huomattavasti aikaisemmasta vuodesta. Virhe ei kohdistunut pelkästään yhteen asiakasryhmään, koska myös palkansaajilla saattoi olla kyseistä tuloa. Niin ikään arvioitiin, että virheen vaikutus näiden asiakkaiden kohdalla pysyisi ennakkoperinnän vastaavuuden tavoitearvon enintään 12 %:n eroavuuden sisällä.

Edellä selostetuista syistä Verohallinto päätyi korjaamistapaa harkitessaan siihen, että virheen korjaaminen jätettiin asiakkaan yhteydenoton varaan. Verotoimistoja informoitiin tietojärjestelmään sisältyneestä virheestä, jotta Verohallinnon asiakaspalvelutehtävissä toimivat virkailijat voisivat palvella asiakkaista ennakkoperinnän muutoslaskennassa asian edellyttämällä tavalla. Menettelyyn vaikutti myös Verohallinnon verovelvolliselta tarvitsemat tiedot tuloista ja vähennyksistä sekä jo suoritetuista veroista ja maksuista, jotta ennakonpidätysprosentti tulisi asianmukaisesti korjattua. Verohallinnon virkailija ei voinut laskea ennakonpidätysprosenttia ilman verovelvollisen myötävaikusta. Jälkikäteen oli saatu tilastotieto, jonka mukaan puolet näistä asiakkaista haki muutosta ennakkoperintäänsä. Tieto tuki arvioita, että virhe oli näkyvä.

Verohallinnon arvio hyvä hallinnon toteutumisesta

Verohallinnon selvityksen ja lausunnon mukaan se katsoi menetelleensä hyvän hallinnon mukaisesti. Se arvioi, että ennakonpidätysprosentin laskennassa tapahtunut selvä ja havaittava virhe korjautui parhaiten asiakkaan yhteydenoton perusteella. Asian asianmukaisen käsittelyn vaatimus täyttyi sillä, että virheen korjaaminen tehtiin mahdollisimman helpoksi ja virhe korjattiin välittömästi, kun yhteydenotto saatiin. Palvelun asianmukaisuus täyttyi Verohallinnon näkemyksen mukaan sillä, että henkilökuntaa oli palvelemassa asiakkaita sekä asiakaspalvelussa että puhelimitse. Verohallinnon mukaan ulkomaan eläketuloa koskeva virhetieto korjautui kaikkien muiden kuin muutosta hakeneiden osalta verovuoden lopullisen verotuksen yhteydessä Verohallinnon ulkomaan veroviranomaisilta ulkomaan eläketulosta saatujen oikeiden tietojen mukaisesti. Nämä asiakkaat saivat 0,5 prosentin koron ennakkopalautuksille. Palautuskorko korvasi rahan hintaa, mutta se ei kuitenkaan korvannut mahdollisesti syntynyttä mielipahaa.

3.3

Arvioni Verohallinnon menettelystä

Vuoden 2012 ennakkopidätysprosentin laskennassa ilmeni ohjelmointivirhe, minkä seurauksena noin 3 600 verovelvollisen ulkomailta saama eläketulo kirjautui ennakonpidätysprosentin laskentaan kahteen kertaan. Verohallinnon näille asiakkaille laskema ja 1.2.2012 voimaantullut ennakonpidätysprosentti muuttui virheen johdosta huomattavasti edelliseen vuoteen verrattuna.

Ohjelmointivirhe tuli ilmi vuoden 2011 joulukuussa, kun Verohallinnon asiakas oli ottanut yhteyttä verotoimistoon, josta puolestaan otettiin yhteyttä Henkilöverotusyksikköön. Verohallinnossa todettiin, että virhe koski noin 3 600 asiakasta ja virheen korjaaminen olisi vaatinut merkittävän ohjelmointityön, mikä olisi vaarantanut muiden noin 4,5 miljoonan asiakkaan tiedot. Virhe ei voinut toistua seuraavina vuosina. Verohallinto on ohjannut verovelvollisia tarkastamaan ennakonpidätysprosentin perusteena olevat tiedot. Verohallinnossa pidettiin todennäköisenä, että asiakkaat huomaavat kysymyksessä olleen virheen helposti, koska virheen vuoksi ennakonpidätysprosentti oli muuttunut huomattavasti.

Samaan aikaan oli arvioitavana myös muita virheitä, joiden korjaamiseen voimavara päätettiin kohdentaa.

Muun ohella edellä selostetuista syistä Verohallinnossa päädyttiin jättämään virheen korjaaminen asiakkaiden oman aktiivisuuden varaan. Verotoimistoja informoitiin tietojärjestelmään sisältyneestä virheestä, jotta asiakaspalvelutehtävissä toimivat voisivat virheestä tietoisina palveluilla asiakkaita ennakonpidätysprosentin muutoslaskennassa. Noin puolet eläkkeensaajista, joilla ennakonpidätysprosentin laskennan pohjana ollut sama ulkomaan tulo kirjaantui kahteen kertaan, haki muutosta pidätysprosenttiin. Muiden ulkomaan eläketuloa saaneiden kohdalla virhe korjaantui verovuoden 2012 verotuksen toimittamisen yhteydessä. Vuoden 2012 verotus valmistui 31.10.2013 ja ennakonpalautukselle maksettiin säädetty 0,5 prosentin suuruinen korko.

Hyvän hallinnon perusteisiin kuuluvan palveluperiaate velvoittaa viranomaisia järjestämään toimintansa siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti palveluita. Asianmukaisen palvelun järjestämiseen kuuluu, että viranomainen tiedottaa toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa. Niin ikään hyvän hallinnon perusteisiin kuuluu viranomaisen neuvontavelvollisuus.

Hallintolain esitöiden (HE 72/2002 vp) mukaan palveluja järjestettäessä tulee edistää hallinnossa asioivan toimintaedellytyksiä. Asioinnin järjestämisen keinoja ja laajuutta tulee pyrkiä arvioimaan erityisesti palvelujen käyttäjinä olevien henkilöiden ja yhteisöjen tarpeiden kannalta. Kaikille palveluja tarvitseville olisi pyrittävä turvaamaan yhtäläinen mahdollisuus asiansa hoitamiseen palvelun laadusta riippumatta. Asiointimahdollisuuksien on myös vastattava mahdollisimman hyvin yhteiskunnallisten erityisryhmien tarpeisiin. Sanotunlaisia erityisryhmiä ovat esimerkiksi vanhukset, sairaat ja vammaiset. Viranomaisen neuvontavelvollisuus edellyttää, että viranomainen antaa asiakkaalleen hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa. Neuvonta edellyttää konkreettista neuvonnan tarvetta. Neuvonnan tarve ja laajuus on ratkaista kussakin tapauksessa erikseen. Harkinnassa on arvioitava asiakkaan tosiasialliset mahdollisuudet selviytyä asiansa hoitamisesta. Julkisuuslain mukaan viranomaisen on tiedotettava yksilöiden oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa.

Asiassa on ollut kysymys Verohallinnossa tapahtuneesta ohjelmointivirheestä, jonka seurauksena noin 3 600 verovelvollisen ulkomaalta saama eläketulo kirjautui vuoden 2012 ennakonpidätysprosentin laskentaan kahteen kertaan. Virheestä saatiin tieto vuoden 2011 joulukuussa ja uudet vuoden verokortit tulivat voimaan 1.2.2012. Näiden ulkomaan eläketuloa saaneiden henkilöiden kohdalla ennakoperinnän vastaavuusvaatimus ei toteutunut, koska virheen vuoksi ennakonpidätyksen määrä ei vastannut verovuoden veroperusteiden mukaan maksettavaa verojen yhteismäärää.

Verohallinnossa kuitenkin päädyttiin siihen, että virheen korjaaminen jätettiin asiakkaiden oman aktiivisuuden varaan. Perusteeksi tälle esitettiin, että verovelvollisia on ohjattu tarkastamaan ennakonpidätysprosentin laskennassa käytetyt tiedot. Verohallinnossa pidettiin todennäköisenä, että asiakkaat huomaavat virheen, koska ennakonpidätysprosentti muuttui virheen vuoksi huomattavasti edellisestä vuodesta. Verohallinnossa arvioitiin, että virheen vaikutus pysyisi tulossopimuksessa vastaavuudelle asetetun 12 prosentin vastaavuustavoitteen rajoissa. Noin puolet 3 600 eläkkeensaajasta haki muutosta ennakonpidätykseen ja siten noin 1 800 eläkkeensaajan kohdalla ennakonpidätys toimitettiin verovuoden 2012 aikana liian suurena. He saivat liikaa perityn veron takaisin ennakonpalautuksena vuoden 2013 joulukuussa.

Virheen vaikutuspiirissä olleessa asiakasryhmässä lienee lähtökohtaisesti kysymys iäkkäistä henkilöistä. Joukossa oli voinut olla henkilöitä, joiden toimintakyky oli rajoittunut. Verohallinnon minulle antamista lausunnoista ja selvityksistä ei ilmene, että virheen korjaamistapaa arvioitaessa olisi kiinnitetty huomiota kysymyksessä olleiden verovelvollisten mahdollisiin erityistarpeisiin. Toisaalta virhettä pidettiin niin ilmeisenä, että katsottiin olevan todennäköistä, että asiakkaat havaitsevat sen ja hakevat ennakonpidätykseen muutosta. Tästä huolimatta Verohallinnossa virheen korjaaminen jätettiin asiakkaan oman aktiivisuuden varaan. Hyvän hallinnon toteutumisen kannalta pidettiin riittävänä, että Verohallinnon asiakaspalvelun henkilökunnalle oli selvitetty syy virheeseen ja ohjattu heitä virheen korjaamisessa niin puhelinpalvelussa kuin henkilökohtaisessa asiointissa.

Verohallinnon selvitysten perusteella näyttää siltä, että ei edes harkittu, millä keinoilla olisi voitu tavoittaa sellaiset henkilöt, jotka eivät havainneet virhettä. Verohallinnon oman arvion mukaan virheen vuoksi ennakonpidätysprosentti muuttui huomattavasti. Siten virheellä saattoi olla huomattava vaikutus näiden henkilöiden toimeentuloon verovuoden aikana. Koska kyseessä oli eläkkeensaajat, oli mahdollista, että heidän toimintakykynsä oli rajoittunut, mikä saattoi vaikuttaa sekä heidän mahdollisuuteensa havaita virhe että kykyynsä ryhtyä toimenpiteisiin sen korjaamiseksi.

Mielestäni Verohallinnon toimenpiteet eivät olleet riittävät. Hyvän hallinnon palveluperiaate ja viranomaisen neuvontavelvollisuus olisivat edellyttäneet, että Verohallinto olisi itse pyrkinyt jollakin keinolla korjaamaan virheensä. Viranomaisen tiedottamisvelvollisuus edellyttää, että viranomaisen tiedottaa yksilöiden oikeuksista ja velvollisuuksista toimialallaan. Käsitykseni mukaan Verohallinnon olisi tullut eri tiedotusvälineiden ja -kanavien kautta tiedottaa tapahtuneesta virheestä, sen vaikutuksista ja siitä, millä tavalla virheen sai korjatuksi. Tiedottamisen avulla olisi ollut mahdollisuus tavoittaa myös sellaiset henkilöt, jotka eivät muutoin havainneet tapahtunutta virhettä eivätkä ymmärtäneet, mihin toimenpiteisiin heidän tuli ryhtyä sen korjaamiseksi. Aktiivisesti tiedottamalla olisi ollut mahdollista tavoittaa myös tuen tarpeessa olleet asiakkaat ja heidän asioidenhoitajansa tai avustajansa.

4

TOIMENPITEET

Saatan edellä esittämäni käsityksen siitä, että Verohallinnon menettely ennakkoperinnässä tapahtuneen ohjelmointivirheen korjaamisessa ei täyttänyt hyvän hallinnon palveluperiaatteen eikä neuvontavelvollisuuden vaatimuksia. Käsitykseni mukaan, kun Verohallinto jätti tekemänsä virheen havaitsemisen täysin asiakkaiden oman aktiivisuuden varaan, se toimi lainvastaisesti.