

24.6.2019

EOAK/4583/2018

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Saksin

Esittelijä: Esittelijäneuvos Ulla-Maija Lindström

VEROHALLINNON LAIMINLYÖNTI ANTAA KUOLINPESÄN ASIAKASSUHDETTA KOSKEVAA NEUVONTAA

1 KANTELU

Kantelija pyysi tutkimaan Verohallinnon menettelyn. Kantelijan isä kuoli vuonna 2005 ja kantelun mukaan kuolinpesä lakkautettiin perinnönjaon ja perunkirjoituksen jälkeen. Verohallinnolle oli toimitettu pyydetyt asiakirjat. Kuitenkin Verohallinto lähetti edelleen vuosittain veroehdotuksen ja verotuspäätöksen kantelijan osoitteeseen. Kantelijan mukaan hän oli yrittänyt puhelimitse selvittää asiaa. Verohallinnon puhelinpalvelussa ei osattu auttaa, vaan asiakaspalvelija otti soittopyyntön. Asiantuntijalle jätetty soittopyyntö johti yhteen soittoyrikykseen, johon kantelija ei ehtinyt vastata. Uutta puhelua ei tullut. Kantelija pyysi palauttaessaan kuolinpesän veroehdotuksen kirjallista selvitystä asiaan, mutta siihenkään hän ei saanut muuta vastausta kuin kuolinpesän verotuspäätöksen, jonka mukaan sillä ei ollut verotettavaa tuloa. Kantelija toivoi saavansa asian kuntoon oikeusasiamiehen avulla.

2 SELVITYS

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

3 RATKAISU

Verohallinnon lausunnon ja selvityksen mukaan kantelijan isä oli kuollut vuonna 2005 ja perunkirjoitus oli toimitettu 18.4.2006. Kuolinpesässä oli kaksi osakasta ja jaettavia varoja. Perinnönjakosopimus oli tehty vuonna 2007, mutta se oli toimitettu Verohallinnolle vasta lokakuussa 2017. Koska Verohallinnolla ei ollut tätä ennen tietoa perinnönjaosta, kuolinpesän asiakassuhdetta ei päätetty ja sille lähetettiin vuosittain veroilmoitus ja verotuspäätös. Myös kiinteistöverotusta koskevat tiedot oli lähetetty vuosittain kuolinpesälle.

Kun kantelija oli toimittanut Verohallinnolle perinnönjakosopimuksen, kuolinpesän kiinteistö siirrettiin hänen nimiinsä ja kuolinpesän kiinteistön omistus merkittiin päättyneeksi. Kuolinpesälle oli lähetetty myös esitäytetty veroilmoitus vuodelta 2017. Tämän johtui siitä, että jos asiakkaalla on tapahtumia tai omistuksia verovuodelta, hänelle muodostuu esitäytetty veroilmoitus vielä tältä vuodelta. Kuolinpesän lopettamisrekisteröinti oli virheen vuoksi tässä yhteydessä jäänyt tekemättä. Kantelija oli toimittanut Verohallintoon jakamattoman kuolinpesän verovuoden 2017 veroilmoituksen. Siinä hän vaati jakamattoman kuolinpesän asiakassuhteen päättämistä. Vuoden 2018 veroilmoituksen käsittelyn yhteydessä elokuussa 2018 kuolinpesän asiakassuhde oli päivitetty päättyneeksi 31.12.2017.

Käytettävissä olevan asiakirjaselvityksen perusteella kuolinpesän asiakassuhde Verohallintoon oli jatkunut, koska perinnönjakosopimus oli toimitettu Verohallinnolle vasta lokakuussa 2017. Verohallinnon mukaan kuolinpesän asiakassuhteen lakkaaminen edellyttää, että kaikki pesän varat on jaettu perillisten kesken ja perinnönjakosopimus on toimitettu Verohallinnolle. Asiassa

ei siten ole tältä osin ilmennyt toimenpiteitäni edellyttävää lainvastaista menettelyä tai velvollisuuden laiminlyöntiä.

Siltä osin kuin kantelija arvosteli, ettei hän saanut Verohallinnolta neuvontaa eikä hänen tiedusteluihinsa vastattu, totean seuraavan.

Hallintolain tarkoituksena on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa. Lain tarkoituksena on myös edistää hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta. Hallintolain 2 luvussa säädettyihin hyvän hallinnon perusteisiin kuuluu lain 7 §:ssä säädetty palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuuden vaatimus sekä lain 8 §:ssä säädetty viranomaisen velvollisuus antaa neuvontaa.

Hallintolain 7 §:n 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. 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.

Kantelija oli yrittänyt selvittää syytä kuolinpesän saamiin veroehdotuksiin ja -ilmoituksiin sekä kiinteistöveroilmoituksiin. Hän oli ottanut yhteyttä Verohallinnon puhelinneuvontaan, mutta ei saanut asianmukaisia vastauksia. Asiantuntijalle jätetty soittopyyntö johti yhteen puhelinsoittoon, johon kantelija ei ehtinyt vastata. Tämän jälkeen häneen ei enää oltu yhteydessä. Myöskään kantelijan kuolinpesän veroilmoituksessa esittämään vaatimukseen kirjallisen selvityksen antamisesta ei vastattu.

Hallintolaki velvoittaa viranomaista järjestämään palvelunsa siten, että hallinnon asiakas saa asianmukaistesti hallinnon palvelua. Verohallinnon puhelinpalvelu ei toiminut asianmukaisesti, kun kantelijalle ei annettu hänen hallintoasiansa hoitamiseen tarvittavaa neuvontaa eikä hänen tiedusteluihinsa vastattu asianmukaisesti. Myöskään hänen kirjalliseen asiaan koskevaan tiedusteluunsa ei vastattu. Henkilöverotusyksikkö selvityksessään pahoitteli kantelijan asian käsittelyssä tapahtuneita virheitä ja niistä aiheutunutta haittaa. Esikunta- ja oikeusyksikkö toteaa, että se kiinnittää virkailijoidensa huomiota viranomaisen neuvontavelvollisuuteen, asiakkaan tiedusteluihin vastaamiseen ja asiakkaiden oikeuteen saada tieto Verohallinnon menettelyistä ja toimenpiteiden perusteista.

Verohallinto on eräässä toisessa asiassa antamassa selvityksessä todennut, että se varmistaa puhelinpalvelujensa hyvällä organisaatiolla, että asiakas saa viipymättä yhteyden Verohallintoon saadakseen asiansa hoitamiseksi tarvitsemansa tiedon. Kantelijan kohdalla Verohallinnon puhelinpalvelu eikä myöskään muu neuvonta toiminut asianmukaisesti eikä hän saanut asiansa hoitamiseen tarvittavaa neuvontaa eikä vastauksia Verohallinnon menettelyn perusteista. Pidän tapahtuneita puhelinpalvelun ja kirjalliseen tiedustelun vastaamisen laiminlyönnejä vakavina. Kysymys on hyvän hallinnon perusteisiin kuuluvien viranomaisen asianmukaisen palvelun ja neuvontavelvollisuuden laiminlyönneistä, minkä johdosta menettely oli mielestäni lainvastainen.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä esittämäni käsityksen Verohallinnon lainvastaisista laiminlyönneistä antaa kantelijalle asianmukaista puhelinpalvelua ja neuvontaa Verohallinnon tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Verohallinnolle.