

13.10.2014

Dnro 5386/4/13

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Ulla-Maija Lindström

PALVELUPERIAATTEEN PUUTTEELLINEN TOTEUTUMINEN VEROHALLINNOSSA

1 KANTELU

Kantelija pyysi 3.12.2013 eduskunnan oikeusasiamiehelle osoittamassaan kantelukirjoituksessa oikeusasiamiestä tutkimaan Verohallinnon menettelyn kuolinpesän tilinumeroa koskevan asian käsittelyssä. Kantelijan mukaan hän oli pesänhoitajana äitinsä kuolinpesässä. Verohallinnon ei ollut tiedossa kuolinpesän vuoden 2011 veronpalautusta maksaessaan tilinumeroa, jonne palautus olisi tullut maksaa. Kantelijan mukaan hän ilmoitti 2.5.2013 siskonsa kanssa kirjallisesti Verohallinnon lomakkeella verotiedot ja samalla virkailija tarkasti tiedot. Kantelijalle ja hänen sisarelleen luvattiin, että tiedot on talletettu kahden viikon kuluessa, mutta elokuun 2013 alussa palautusta ei vielä ollut maksettu. Tämän vuoksi kantelija laati kirjallisen selvityspyynnön verotoimistolle ja hän ilmoitti samassa yhteydessä tilinumeron uudelleen. Vielä 3.12.2013 tietoja ei ollut talletettu järjestelmään. Kantelija soitti neljä puhelua, jotka ohjautuivat eri puolelle Suomea. Asiaa ei siten voinut hoitaa puhelimitse. Hän oli saanut ohjauksen, jonka mukaan osakkaiden tulisi tulla verotoimistoon henkilökohtaisesti. Tämä edellyttäisi 100 kilometrin ajomatkaa kantelijalta ja 400 kilometrin matkaa toiselta osakkaalta. Kantelija piti Verohallinnon menettelyä lainvastaisensa, kun se oli hävittänyt asiakirjoja, joista ilmeni henkilötunnustietoja ja tilinumero.

- - -

3 RATKAISU

Hallintolain 2 luvussa säädetään hyvän hallinnon perusteista. Niihin kuuluvat muun ohella hallinnon palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuuden vaatimus sekä 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.

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.

Hallintolain 23 §:ssä säädetään käsittelyn viivytyksettömyydestä. Pykälän 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Pykälän 2 momentin mukaan viranomaisen on esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Verohallinnon Keski-Suomen verotoimiston selvityksen 10.2.2014 mukaan Verohallinnolla ei ollut tietoa tammikuussa 2011 kuolleen henkilön kuolinpesän tilinumerosta, jolle kuolinpesän verovuoden 2011 veronpalautus olisi voitu maksaa. Tämän takia veronpalautus oli mennyt Nordea pankkiin maksuosoituksensa, jota ei ollut noudettu. Veronpalautus oli selvityksen antohetkellä odottamassa maksatusta veronkannon tilillä. Verohallinnon sähköisistä sovelluksista tai verotusasiakirjoista ei löytynyt merkintää kantelun tekijän asioinnista kuolinpesän tilinumeron muuttamiseksi. Kantelussa mainittua lomaketta tai selvityspyyntöä ei löytynyt Verohallinnon sähköisestä käyttöarkistosta tai verotoimiston arkistoimista verotusasiakirjoista. Verohallinto pahoitteli sitä, että kuolinpesän tilinumeron muutos ei hoitunut sekä sitä, että kantelussa mainittuja tietoja tai asiakirjoja ei löydy Verohallinnon tiedostoista tai arkistoista. Syytä tälle ei löytynyt verotoimiston tekemän selvityksen perusteella. Selvityksen mukaan Verohallinnon edustaja tulee ottamaan yhteyttä kantelijaan ja ohjaa häntä, jotta veronpalautusasia saadaan hoidettua asianmukaisesti loppuun.

Kantelun mukaan kuolinpesän veronpalautusasiaa oli yritetty hoitaa käymällä verotoimistossa henkilökohtaisesti vuoden 2013 toukokuussa ja jättämällä tällöin lomake tilinumeron muuttamiseksi. Tämän jälkeen asiaa oli tiedusteltu elokuussa kirjallisesti. Kun vieläkin asiaa ei ollut hoidettu, sitä yritettiin selvittää puhelimitse. Selvityspyynnössäni 9.12.2013 pyysin Verohallintoa arvioimaan, miten kantelussa kuvattu menettely noudattaa hallintolaissa säädettyjä hyvän hallinnon perusteista. Verohallinnon minulle antamassa selvityksessä 10.2.2014 todetaan, että kantelussa selostettuja yhteydenottoja ei löydy Verohallinnon tiedostoista tai asiakirjoista. Edelleen todetaan, että Verohallinnosta tullaan ottamaan yhteyttä kantelijaan asian selvittämiseksi.

Kantelussa tarkoitettun kuolinpesän veronpalautuksen maksaminen on kantelun ja Verohallinnon selvityksen perusteella viivästynyt aiheettomasti. Verohallinto pahoitteli selvityksessään helmikuussa tapahtunutta ja ilmoitti, että veronpalautus edelleen odottaa maksatusta ja että se vasta nyt ottaa yhteyttä kantelijaan asian selvittämiseksi.

Kantelussa kuvatuissa olosuhteissa en pidä riittävänä sitä, että Verohallinnon selvityksen mukaan asia oli vielä edelleen hoitamatta. Verohallinto sai joulukuussa 2013 kantelun johdosta lähettämässäni selvityspyynnössä tiedon siitä, että kantelun mukaan veronpalautuksen maksaminen ei ollut onnistunut huolimatta jo toukokuussa 2013 tapahtuneesta henkilökohtaisesta käynnistä ja silloin jätetystä lomakkeesta, kirjallisesta tiedustelusta elokuussa ja lukuisista puhelinsoitoista joulukuussa. Mielestäni Verohallinnon velvollisuutensa olisi ollut heti joulukuussa saatuaan tiedon asian käsittelyn viivästymisestä ryhtyä toimenpiteisiin asian korjaamiseksi. Kun Verohallinto vasta helmikuussa ilmoitti ryhtyvänsä toimenpiteisiin, se käsitykseni laiminlöi velvollisuutensa korjata asian käsittelyssä tapahtuneet virheet ja puutteet. Tämän laiminlyönnin seurauksena asian käsittely viivästyi edelleen aiheettomasti.

4

TOIMENPITEET

Saatan edellä esittämäni käsityksen Verohallinnon laiminlyönnistä Keski-Suomen verotoimiston tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän verotoimistolle jäljennöksen tästä päätöksestäni.