

19.6.2019

EOAK/5431/2018

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies (AOA) Maija Sakslin

Esittelijä: Esittelijäneuvos Ulla-Maija Lindström

VEROHALLINNON OHJAUS TILINUMERON ILMOITTAMISESTA EI TÄYTTÄNYT HYVÄN HALLINNON PERUSTEIDEN VAATIMUKSIA

Verohallinto oli lähettänyt syyskuussa 2018 kantelijalle ja muille henkilöasiakkaille, joiden tilinumeroa ei ollut sen asiakastiedoissa, tilinumerokyselykirjeen.

Verohallinnon tilinumerokyselykirjeellä annetaan yksityiskohtaista neuvontaa, miten tilinumeron voi ilmoittaa sähköisiä palveluja käyttäen. Kirjeessä annetaan myös yksityiskohtaista neuvontaa veronpalautuksen maksamisesta maksuosoituksena ja pankin perimästä palvelumaksusta. Sen sijaan kirjeestä puuttuu kokonaan ohjaus ja neuvonta niitä verovelvollisia varten, jotka haluavat ilmoittaa tilinumeronsa asioimalla Verohallinnon toimipisteessä tai tilaamalla puhelinpalvelusta lomakkeen tilinumeron ilmoittamista varten. Tämä mahdollisuus ja tieto kerrottiin vasta kantelun johdosta annetussa Verohallinnon selvityksessä ja lausunnossa. Ohjaus oli siten suunnattu vain niille asiakkaille, joilla oli kyky ja mahdollisuus käyttää sähköisiä palveluja. Muille asiakkaille annettu ohjaus käsitti vain toteamuksen saada lisätietoja palvelunumerosta.

Verohallinnon mukaan sen tavoitteena on sada asiakkaat käyttämään sähköisiä palveluja. AOA:n mukana tämä tavoite ei kuitenkaan saa johtaa siihen, että sellaiset henkilöasiakkaat, joilla ei ole kykyä tai halua käyttää sähköisiä palveluja, eivät saa asianmukaisesti Verohallinnon palveluja. AOA:n mielestä Verohallinnon tilinumerokyselykirjeen ohjaus ja neuvonta oli puutteellinen juuri näiden asiakkaiden kohdalla.

Kirjeessä annettiin yksityiskohtaista neuvontaa ilmoittaa tilinumeron joko OmaVero -palvelussa tai tilaamalla lomake Verohallinnon verkkosivuilta vero.fi/lomakkeet. Kirjeessä kerrottiin myös veronpalautuksen maksamisesta maksuosoituksensa. Kirjeestä puuttui niiden asiakkaiden ohjaus, jotka eivät kykene tai halua käyttää verkkopalveluita ja joille siksi olisi tärkeää muita kanavia käyttäen saada tilattua tilinumerolomake. Kirjeessä ei kerrottu mahdollisuudesta soittaa palvelunumeron ja tilata sitä kautta lomake. Myöskään ei kerrottu mahdollisuudesta asioida Verohallinnon toimipisteissä. Ohjaus oli siten suunnattu vain asiakkaille, joilla oli kyky ja mahdollisuus käyttää sähköisiä palveluja. Muille asiakkaille annettu ohjaus käsitti vain toteamuksen saada lisätietoja palvelunumerosta.

Näillä perusteilla AOA piti Verohallinnon menettelyä tilinumerokyselykirjeellä annetussa ohjauksessa ja neuvonnassa lainvastaisena. Annettu ohjaus ja neuvonta ei täyttänyt hyvän hallinnon perusteisiin kuuluvia hallinnon oikeusperiaatteiden, kuten tasapuolisen kohtelun ja tarkoitussidonnaisuusperiaatteen vaatimuksia, eikä myöskään palveluperiaatteen asianmukaisen palvelun vaatimusta eikä viranomaisen neuvontavelvollisuutta.