

5.11.2019

EOAK/5559/2018

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Saksin**

**Esittelijä: Esittelijäneuvos Ulla-Maija Lindström**

## **PYYNTÖ AJONEUVOVERON MAKSUN KOHDISTAMISESTA JA KÄYTTÖKIELTO**

### **1 KANTELU**

Kantelija pyysi tutkimaan Liikenneviraston, nykyisen Liikenne- ja viestintäviraston, menettelyn. Kantelijan mukaan hän maksoi viraston lähettämän ja 13.9.2018 erääntyneen ajoneuvoverolipun 9.8.2018. Virasto lähetti kantelijalle 27.9.2018 päivätyin maksumuistutuksen, jonka eräpäiväksi oli määrätty heti. Muistutuksessa ilmoitettiin myös, että ajoneuvo oli käyttökiellossa erääntyneen veron vuoksi. Kantelija lähetti virastolle 4.10.2018 kirjeen, jossa hän arvosteli viraston menettelyä ja ihmetteli, miksi hänelle lähetettiin maksumuistutus maksetusta verosta ja lisäksi määrättiin ajoneuvon käyttökielto. Määrätyn käyttökiellon vuoksi kantelija joutui toistaiseksi käyttämään taksia. Kantelija ilmoitti odottavansa viraston vastausta 16.10.2018 mennessä. Kantelija kertoi, että virasto oli todennut ajoneuvon käytön tarpeen, kun kantelijalle oli myönnetty vammaisen pysäköintilupa. Luvan viimeinen voimassaolopäivä oli 5.4.2027.

### **2 SELVITYS**

Kantelun johdosta hankittiin Liikenteen turvallisuusvirasto, nykyisen Liikenne- ja viestintäviraston, selvitys 10.12.2018. Siinä todettiin seuraava.

Ajoneuvosta [rek.nro poist.] maksuunpantu ajoneuvovero ajalle 02.08.2018-1.8.2019 eräpäivällä 13.09.2018. Kantelija oli 9.8.2018 suorittanut veron virheellisellä viitenumerolla. Virheellisellä viitenumerolla tehty suoritus ei kohdistunut verolipulle ja vero oli erääntynyt. Asiakkaalle oli 27.9.2018 lähetetty asiasta maksumuistutus jolla on ilmoitettu, että ajoneuvo on käyttökiellossa.

Kantelija oli toimittanut Liikenteen turvallisuusvirastolle kirjelmän, jossa hän ilmoitti suorittaneensa veron, jonka erääntymisestä johtuen ajoneuvo [rek.nro poist.] on asetettu käyttökieltoon ja suorittamattomasta verosta oli lähetetty maksumuistutus. Asiakas oli pyytänyt vastausta. Kantelijan kirje oli saapunut Liikenteen turvallisuusvirastoon 9.10.2018 ja asia oli kirjattu vireille ajoneuvoveron oikaisuna.

Eduskunnan oikeusasiamiehen selvityspyyntöä käsiteltäessä kantelijan kirjelmä oli otettu käsittelyyn, Asiakkaan virheellinen suoritus oli kohdistettu ja ajoneuvon [rek.nro poist.] käyttökielto oli poistettu 5.12.2018 alkaen. Asiasta oli erikseen ilmoitettu kantelijalle.

Ajoneuvoverolain (2003/1281) 24 §:n 2 momentin mukaan, jos vero on suoritettu käyttäen puutteellisia tai virheellisiä maksutietoja, suoritusta ei kohdisteta kyseisen veron maksuksi ilman erillistä pyyntöä. Lain esitöissä (HE 124/2014) kyseisestä momentista perustellaan sillä, että Liikenteen turvallisuusvirastolta on käytettävissään suoritusten maksutietoja vain rajoitetusti. Saaduilla tiedoilla ei voi yksilöidä kuka maksun on suorittanut tai miltä tililtä suoritus on saapunut. Liikenteen turvallisuusvirastoon saapuu kuukausittain yli 2 000 maksusuoritusta, joissa viitenumeroa ei ole käytetty, viitenumero on virheellinen tai maksun yksilöintitiedot on kirjoitettu maksusuorituksen viestikenttään. Tietojärjestelmä kohdistaa suorituksen oikealle maksuunpanolle ainoastaan viitenumeron perusteella. Virheellisillä viitenumeroilla maksetut suoritukset jäävät kohdistumatta. Koska Liikenteen turvallisuusviraston saamat maksutiedot ovat puutteellisia, ei suorituksia voi kohdistaa ilman maksajan antamia lisätietoja, Väärillä maksutiedoilla suoritettu maksu jättää ajoneuvoverolipun maksamaton -tilaan ja ajoneuvolle aiheutuu käyttökielto.

Ajoneuvoverolipulla myös ilmoitetaan, että virheelliset maksutiedot aiheuttavat ajoneuvolle käyttökiellon eräpäivän jälkeen.

Ajoneuvoverolain 58 §:n 1 ja 2 momentin mukaan, ellei veroa tai sen erääntynyttä osaa ole suoritettu määräajassa, ajoneuvoa ei saa käyttää liikenteessä (käyttökielto).

Virheellisestä veron suorituksesta johtuvaa ajoneuvoveron käyttökiellon kohtuuttomuutta tai vaikutuksia liikkumisen ei ole arvioitu ajoneuvoverolain esitöissä. Virheellisestä suorituksesta johtuvaa käyttökieltoa ei voi erottaa veron suorittamatta jättämisestä johtuvasta käyttökiellosta ilman asiakkaan ilmoitusta.

Virheellinen suoritus kohdistetaan verolipulle asiakkaan pyynnöstä. Tällöin ajoneuvovero merkitään maksetuksi ja ajoneuvon käyttökielto poistuu. Asiakas voi pyytää kohdistamista sähköpostitse, puhelimitse, chat- palvelussa ja kirjallisesti postitse tai sähköpostitse. Puhelimitse ja chat-palvelussa asia voidaan hoitaa palvelutapahtuman aikana ja sähköpostitse asian hoitaminen kestää korkeintaan muutaman päivän. Kirjeitse asian hoitaminen kestää jo postin kulusta johtuen pidempään.

Vaikka asia olisi hoitunut nopeammin hoitamalla asian muutoin kuin kirjeitse, asian hoitaminen kirjallisesti ei saisi hyvän hallinnon periaatteiden mukaan kestää kohtuuttoman pitkään. Virheellisen suorituksen kohdentaminen ei ole myöskään monitahoinen asia, eikä edellytä selvitysten hankkimista tai muita erityisiä toimenpiteitä.

Asiaa ei käsitelty kohtuullisessa ajassa. Liikenteen turvallisuusvirasto on rekrytoimassa uusia henkilöitä, jotta hyvän hallinnon vaatimukset voitaisiin toteuttaa myös kirjeitse saapuvien asioiden osalta.

**Kantelija lähetti tiedoksi virastolle osoittamansa kirjeen 19.12.2018. Siinä todettiin seuraava.**

Viraston kirjeellä lienee tarkoitus olla vastaus kantelijan 4.10.2018 lähettämään kirjeeseen.

Kantelija tuli selvittämään, oliko yli kahden kuukauden viivyttely asialliseen kirjeeseen vastaamiseksi hallintolain 5. luvun 23 §:n edellyttämää asian viivytyksetöntä käsittelyä. Viivytyksen merkitystä arvioitaessa oli myös otettava huomioon viraston asettaman ajoneuvon käyttökiellon aiheuttama haitta.

Kantelija tuli myös asettamaan kysymyksen olisiko kirjeeseen tullut kahden kuukauden kuluttuakaan vastausta, ellei hän olisi pyytänyt eduskunnan oikeusasiamiehen kansliaa tutkimaan viraston toimintaa tässä asiassa.

Ilmoitus ajoneuvon käyttökiellosta oli merkitty laskulomakkeeseen ilman enempiä tietoja. Kantelija tuli selvittämään, voiko virasto tehdä viranomaispäätöksen, ilmoittamatta miten päätös on syntynyt ja olla liittämättä päätökseensä asianmukaista valitusosoitusta.

Viraston kirjeessä 10.12.2018 viitataan Ajoneuvoverolain 24 §:ään. Kirjeessä ei kuitenkaan selvitetä miksi virasto ei ole noudattanut hallintolakia, sen 2. luvun 6 §:n ja 8 §:n kohtia. Jos virasto olisi noudattanut hallintolain mainittuja 2. luvun ja 5. luvun kohtia, kantelijalla olisi ollut mahdollisuus jo ennen alkuperäisen laskun eräpäivää täydentää antamia tietoja. Syntynyt haitta oli aiheutunut viraston laiminlyönnistä seurata voimassa olevaa lakia.

### **3 RATKAISU**

#### **Oikeusohjeet**

Perustuslain 2 luvussa säädettyihin perusoikeuksiin kuuluu lain 21 §:n oikeusturva. Pykälän 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan 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.

Hallintolain tarkoituksena on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa. Lain tarkoituksena on myös edistää hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta.

Hallintolain 2 luvussa säädetään hyvän hallinnon perusteista. Niin kuuluvat muun ohella lain 7 §:ssä säädetty palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuuden vaatimus sekä 8 §:ssä säädetty viranomaisen neuvontavelvollisuus.

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 5 luvun asian käsittelyn yleisiin vaatimuksiin kuulu lain 23 §:ssä säädetty käsittelyn viivytyksettömyys. Pykälän 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

Hallintolain esitöissä (HE 72/2002 vp) todetaan muun ohella seuraavaa.

Hallintolailla säädetään sellaisista hyvää hallintoa ilmentävistä laadullisista vaatimuksista, joiden on katsottu kuuluvan perustuslain 21 §:n 2 momentin lainsäädännöllisen toimeksiannon alaan. Hallintolain 2 lukuun sisällytetään hyvää hallintoa koskevat perussäännökset. Kyseiset säännökset täydentävät hallintoasiassa noudatettavia menettelyperiaatteita. Niiden tarkoituksena on asettaa viranomaisten toiminnalle laadulliset vähimmäisvaatimukset.

Hallintolain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa olisi pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Hallinnossa asioivilla tarkoitetaan yleisesti viranomaispalvelujen käyttäjiä. 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 olisi myös vastattava mahdollisimman hyvin yhteiskunnallisten erityisryhmien tarpeisiin. Sanotunlaisia erityisryhmiä ovat esimerkiksi vanhukset, sairaat ja vammaiset.

Hallintolain 8 §:n neuvonta edellyttää, että viranomaisen on huolehdittava siitä, että asiakkaalla on selkeä käsitys menettelyllisten oikeuksiensa käyttämisestä. Asiakkaan mahdolliset väärinkäsitykset menettelyllisistä kysymyksistä olisi pyrittävä oikaisemaan. Viranomaisen on huolehdittava siitä, että asiakkaalla on selkeä käsitys menettelyllisten oikeuksiensa käyttämisestä. Asiakkaan mahdolliset väärinkäsitykset menettelyllisistä kysymyksistä olisi pyrittävä oikaisemaan. Neuvontavelvollisuutta täydennetään viranomaiselle asetetulla yleisellä velvoitteella vastata asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Asioinnilla tarkoitettaisiin paitsi hallintoasian hoitamiseksi tarpeellisten toimenpiteiden suorittamista myös tosiasialliseen hallintotoimintaan liittyvää asiointia viranomaisessa.

Lakiin ei ole katsottu tarpeelliseksi ottaa säännöstä siitä, missä ajassa viranomaisen olisi täytettävä vastaamisvelvoitteensa. Yleisesti voidaan lähteä siitä, ettei hallintoasian hoitamista tai asiointia koskeviin kysymyksiin vastaaminen edellytä viranomaiselta erityisiä toimenpiteitä. Vastaus voidaan useimmista tapauksissa antaa heti. Vastaamisen edellyttämään aikaan saattavat tapauskohtaisesti vaikuttaa tiedustelun kohteena olevan asian laatu ja monitahoisuus sekä se, edellyttääkö vastauksen antaminen selvitysten hankkimista tai muita erityisiä toimenpiteitä. Pelkästään viranomaiselle tulevien kysymysten ja tiedustelujen suuri määrä ei sen sijaan olisi hyväksyttävä perustelu sille, että vastaaminen viipyy kohtuuttomasti. Hyvän hallinnon periaatteiden mukaista olisi vastauksen viivästyessä ilmoittaa asiakkaalle viivästymisen syyt ja milloin vastausta voidaan odottaa.

Ajoneuvoverolaissa säädetään Suomessa rekisteröidystä tai Suomessa käytettävästä ajoneuvosta valtiolle suoritettavasta ajoneuvoverosta.

Ajoneuvoverolain 24 §:ssä säädetään ajoneuvoveron suorittamisesta. Pykälän 1 momentin mukaan vero on maksettava rahalaitokseen tai maksuja vastaanottavaan toimipisteeseen sen mukaan kuin veronkantolaissa tai sen nojalla säädetään. Veron maksun yhteydessä on käytettävä sen verolipun viitenumeroa, jolle suoritus on tarkoitettu. Pykälän 2 momentin mukaan, jos vero on suoritettu käyttäen puutteellisia tai virheellisiä maksutietoja, suoritusta ei kohdisteta kyseisen veron maksuksi ilman erillistä pyyntöä.

Ajoneuvoverolain 58 §:ssä säädetään käyttökiellosta. Pykälän 1 momentin mukaan, ellei veroa tai sen eräntynyttä osaa ole suoritettu määrääjässä, ajoneuvoa ei saa käyttää liikenteessä (käyttökielto). Ajoneuvoa ei saa käyttää liikenteessä siinäkään tapauksessa, että ajoneuvon omistus tai hallinta on siirretty muulle kuin verovelvolliselle. Valvova viranomainen voi ottaa käyttökiellossa olevan ajoneuvon rekisterikilvet ja rekisteröintitodistuksen haltuunsa. Poliisi-, tulli- tai rajavartiolaitoksen kirjallisella luvalla ajoneuvon saa kuitenkin kuljettaa luvassa määrättyyn paikkaan säilytettäväksi. Ajoneuvon käyttö voidaan estää myös, jos ajoneuvosta on

maksuunpantava 47 a §:ssä tarkoitettua lisäveroa. Pykälän 2 momentin ensimmäisen virkkeen mukaan käyttökielto päättyy, kun maksuunpantu vero on kokonaan suoritettu.

### Oikeudellinen arviointi

Käytettävissä olevan asiakirjaselvityksen perusteella kantelija oli 9.8.2018 maksanut 13.9.2018 erääntyneen ajoneuvoverolipun käyttäen virheellistä tai puutteellista viitenumeroa. Liikenne- ja viestintäviraston käytössä oleva tietojärjestelmä kohdistaa suorituksen oikealle maksunpanolle ainoastaan oikean viitenumeron perusteella. Ajoneuvoverolain mukaan, jos vero on suoritettu käyttäen puutteellisia tai virheellisiä maksutietoja, suoritusta ei kohdisteta kyseisen veron maksuksi ilman erillistä pyyntöä. Ajoneuvoverolain käyttökieltoa koskevan säännöksen mukaan, jos veroa tai sen erääntynyttä osaa ei ole maksettu säädetyssä ajassa, ajoneuvoa ei saa käyttää liikenteessä. Käyttökielto päättyy, kun maksuunpantu vero on kokonaan suoritettu.

Virasto oli lähettänyt kantelijalle 27.9.2018 päivätyn maksumuistutuksen, jonka mukaan 13.9.2019 erääntynyt ajoneuvovero oli maksamatta ja ajoneuvo oli käyttökiellossa. Kantelija lähetti virastolle 4.10.2018 kirjeen, jossa hän ilmoitti maksaneensa veron 9.8.2018. Kantelija totesi odottavansa viraston kirjallista vastausta 16.10.2018 mennessä. Viraston selvityksen mukaan kirje oli saapunut 9.10.2018 ja se oli kirjattu oikaisuvaatimukseksi. Kantelun johdosta lähettämäni selvityspyyntöä käsiteltäessä virasto oli ottanut kantelijan kirjelmän käsittelyyn ja poistanut ajoneuvon käyttökiellon 5.12.2018 alkaen. Asiasta oli ilmoitettu kantelijalle. Virasto toteaa, että asian hoitaminen kirjallisesti ei saisi kestää kohtuuttoman pitkään. Virheellisen suorituksen kohdentaminen ei myöskään ole monitahoinen asia, eikä edellytä selvityksen hankkimista tai muita toimenpiteitä. Viraston mukaan asiaa ei käsitelty kohtuullisessa ajassa.

Hallintolain 2 luvun hyvän hallinnon perusteiden säännökset ilmentävät perustuslaista johdettavia hyvän hallinnon laadullisia vaatimuksia. Niihin kuuluvat viranomaisen velvollisuus järjestää asiakkaalleen asianmukaisia palveluja ja antaa hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastata asiointia liittyviin kysymyksiin. Hallintolain esitöiden mukaan voidaan lähteä siitä, että kun hallintoasian hoitamista koskevaan kysymykseen vastaaminen ei edellytä erityisiä toimenpiteitä, siihen voidaan antaa vastaus heti.

Ajoneuvoverolaissa säädetty ajoneuvoveron tai sen erääntyneen maksun suorittamisesta johtuva ajoneuvon käyttökielto on voimakas verovelvolliseen kohdistuva seuraamus. Kuten virasto toteaa, käyttökiellon kohtuullisuutta tai vaikutusta liikkumiseen ei ole arvioitu lain esitöissä. Käsitökseni mukaan tällainen hallinnon asiakkaaseen lain nojalla kohdistuva ankara seuraamus edellyttää puolestaan veronkantoviranomaiselta erityistä velvollisuutta asianmukaiseen palveluun ja neuvontaan. Virastolla on siten korostettu velvollisuus heti tai mahdollisimman joutuisasti käsitellä ja vastata asiakkaan esittämät pyynnöt ja tiedustelut, olivatpa nämä tehty sähköisesti, puhelimitse tai kirjallisesti.

Virasto ryhtyi selvittämään kantelijan tiedustelua ja pyyntöä 4.10.2018 vasta kahden kuukauden kuluttua ja silloinkin kantelun johdosta lähettämäni selvityspyynnön perusteella. Kantelijan veron maksu kohdistettiin ajoneuvoverolipun suoritukseksi ja käyttökielto poistettiin vasta 5.12.2018. Asian käsittely ja kantelijalle vastaaminen eivät edellyttäneet erityisiä toimenpiteistä, minkä vuoksi pyynnön käsittelyyn olisi tullut ryhtyä heti. Kantelijan ajoneuvo oli siten noin kahden kuukauden ajan aiheetta käyttökiellossa viraston pyynnön käsittelyn laiminlyönnin johdosta. Käsitökseni mukaan viraston menettely ei täyttänyt perustuslain oikeusturvaan kuuluvaa vaatimusta asian asianmukaista käsittelystä ilmaan aiheetonta viivytystä eikä hyvän hallinnon perusteiden vaatimuksia asianmukaisesta palvelusta ja neuvonnasta.

Mielestäni viraston laiminlyönti oli lainvastainen.

#### **4 TOIMENPITEET JA ESIYYS PERUSOIKEUDEN LOUKKAUKSEN HYVITTÄMISESTÄ**

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n nojalla annan Liikenteen turvallisuusvirastolle, nykyiselle Liikenne- ja viestintävirastolle, huomautuksen vastaisen varalle sen edellä selostetusta lainvastaisesta laiminlyönnistä käsitellä ja vastata heti kantelijan tiedusteluun ja pyyntöön ajoneuvoveron maksun kohdistamisesta.

Tässä tarkoituksessa lähetän virastolle jäljennöksen tästä päätöksestäni.

Käsitykseni mukaan vaatimus perusoikeutena turvattuun oikeusturvaan kuuluvien hyvä hallinnon takeiden tehokkaasta toteutumisesta edellyttää, että tilanteessa, jossa virasto on laiminlyönyt asian asianmukaisen käsittelyn sekä palvelu- ja neuvontavelvollisuutensa, asianosaisella tulee olla oikeus hyvitykseen laiminlyönnin aiheuttamasta haitasta sekä huolesta ja epävarmuudesta. Mielestäni oikeus hyvitykseen on erityisen korostunut tässä tilanteessa, jossa viraston laiminlyönneistä on ollut seurauksena ajoneuvon käyttökiellon aiheeton pitkittyminen. Kantelijan ajoneuvon käyttö on ollut erityisen tarpeellinen, koska kantelijalle oli myönnetty vammaisen pysäköintilupa.

Edellä todetun vuoksi lähetän tämän päätökseni myös Valtiokonttorille ja pyydän sitä olemaan sopivalla tavalla yhteydessä kantelijaan ja ratkaisemaan asian valtion vahingonkorvaustoiminnasta annetun lain perusteella.

Pyydän Valtiokonttoria ilmoittamaan minulle 16.3.2020 mennessä, mihin ratkaisuun se on asiassa päätenyt.