

28.9.2018

EOAK/6448/2017

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Saksin

Esittelijä: Esittelijäneuvos Ulla-Maija Lindström

VEROHALLINNON LAIMINLYÖNNIT VEROTUKSEN TOIMITTAMISESSA SEKÄ PUUTTEELLINEN YHTEYSTIETOJEN ILMOITTAMINEN

Verohallinnon menettely ennakon määräämisessä luovutusvoitosta

Kantelija oli lähettänyt Verohallinnolle lomakkeen 9 A, jossa hän oli ilmoittanut äidin kuolinpesän osuuden luovutusvoitosta. Kantelijan mukaan hän oli oheistanut lomakkeen liitteeksi tarikan selvityksen, jossa oli kerrottu, että isän kuolinpesän osuus oli jo tullut verotetuksi perintöverotuksessa. Kantelijan ilmoituksesta huolimatta Verohallinto määräsi 24.8.2017 tekemällään päätöksellä ennakkoveron kantelijan isän kuolinpesälle ja 12.10.2017 tekemällään päätöksellä ennakkoveron kantelijan äidin kuolinpesälle. Kantelijan lähettämän kirjeen johdosta Verohallinto poisti virheellisesti isän kuolinpesälle määrätyn ennakkoveron.

Asiakirjaselvityksen mukaan kantelijan antamasta ilmoituksesta ilmeni, että ilmoitettu luovutusvoitto koski kantelijan äidin kuolinpesän verotusta. Kun ennakkovero kuitenkin määrättiin virheellisesti isän kuolinpesälle ja myöhemmin äidin kuolinpesälle, veron määräämisessä näyttäisi laiminlyödyn asian asianmukainen ja huolellinen tutkinta ja käsittely. Vaikka tämä virhe sittemmin korjattiin ilman aiheetonta viivytystä, tällä sekä mahdollisuudella hakea muutosta verotukseen ei mielestäni ole merkitystä arvioitaessa veron määräämisessä tapahtunutta tutkinnan asianmukaisuutta ja huolellisuutta.

Kantelijan luovutusvoittoa koskevaa ilmoitusta ei tutkittu eikä asiaa selvitetty riittävästi ja asianmukaisesti. Laiminlyönti olisi saattanut johtaa kantelijan isän kuolinpesän kahdenkertaiseen verotukseen. AOA piti tätä Verohallinnon laiminlyöntiä lainvastaisena.

Kantelijan tiedusteluihin vastaaminen

Kantelija oli joutunut lähettämään Verohallinnolle kirjeitse kolme tiedustelua saadakseen Jyväskylän verotoimiston yhteystiedot. Kantelijan mukaan hänellä ei ole kykyä toimia tietoverkossa. Verohallintoon oli saapunut ainakin kantelijan 8.6. ja 4.7.2017 päivätyt kirjeet. Näistä jälkimmäiseen oli vastattu, mutta Verohallinto ei kyennyt selvittämään, oliko kantelijan aikaisemmissa kirjeissä tiedusteltu verotoimiston yhteystietoja ja miksi kirjeeseen 8.6.2017 ei vastattu.

AOA:n mukaan, kun Verohallinto ei vastannut kantelijan kirjeisiin välittömästi, vaan kantelija joutui uudistamaan tietopyyntönsä, Verohallinto laiminlöi hyvän hallinnon perusteisiin kuuluvan vastaamisvelvollisuutensa.

Verohallinnon organisaatio ja yhteystietojen ilmoittaminen

Kantelijan mukaan Verohallinnon tulisi ilmoittaa vuosittaisessa verovelvollisille lähetettävässä vero-oppaassa ainakin maakuntatasoisten verotoimistojen yhteystiedot eli puhelinnumerot sekä posti- ja käyntis osoitteet. Kantelija piti Verohallinnon yhteistietojen tiedottamista vanhe-
nevalle väestöosalle oikeusturvakysymyksenä.

Verohallinnon hallintorakenteita on uudistettu. Verohallinto on yksi viranomainen, jonka toimialueena on koko maa. Verohallinnolla on yksiköitä, jotka vastaavat eri asiakasryhmien ja tehtävien hoidosta. Niillä on oma organisaatio toimintayksiköineen. Esimerkiksi Henkilöverotusyksiköllä on maassa yhdeksän toimintayksikköä ja Yritysverotusyksiköllä toimintayksiköitä on kuusi. Verohallinnon eri yksiköiden toimintayksiköiden yhteystiedot ilmoitetaan sen verkkosivuilla. Verkkosivujen mukaan esimerkiksi Henkilöverotusyksikön yhteistietona ilmoitetaan toimintayksiköiden posti- ja käyntiosoite sekä valtakunnallisen puhelinvaihteen numero 029 512 000. Asiakkaiden yhteydenotot pyritään ensisijaisesti ohjaamaan valtakunnallisiin palvelunumeroihin tai heitä ohjataan asioimaan verkossa. Verohallinnolla ei ole kantelussa tarkoitettua maakunnan tasoista organisaatiota, jonka yhteystiedot olisi mahdollista ilmoittaa.

Henkilöverotusyksikön selvityksestä ja Oikeusyksikön lausunnosta ilmenee, että Verohallinnon yhteystiedot ilmoitetaan pääasiallisesti sen verkkosivuilla. Asiakkaille ilmoitetaan Verohallinnon kirjeillä palvelunumerot. Selvityksestä ja lausunnosta ei ilmene, ilmoitetaanko Verohallinnon yhteystietoja esitetytyn veroilmoituksen yhteydessä henkilöveroasiakkaille lähetettävässä vero-oppaassa.

AOA:n mukaan eri asiakasryhmien yhdenvertainen kohtelu sekä viranomaisen asianmukainen palvelu- ja tiedottamisvelvollisuus edellyttävät, että henkilöveroasiakkaille kirjeitse lähetettävän esitetytyn veroilmoituksen yhteydessä ilmoitettaisiin samat Henkilöverotusyksikön yhteystiedot, jotka julkaistaan Verohallinnon verkkosivuilla, eli toimintayksiköiden yhteystiedot sekä posti- ja käyntiosoitteineen että valtakunnallisine puhelinvaihteineen. AOA:n mielestä tämä palvelisi niiden asiakkaiden tarpeita, joilla ei ole mahdollisuuksia tai kykyä asioida Verohallinnon verkkosivuilla.

Oikeusyksikön lausunnon mukaan verotoimistojen yhteystiedosta on saatavissa muun muassa 01000100-numeropalvelusta. Palvelun verkkosivujen mukaan puheluhinta palveluun on kello 8–18 ensimmäiset 25 sekuntia 4,34 euroa ja sen jälkeen 0,73 euroa kymmeneltä sekunnilta. Muina aikoina soittaminen maksaa 4,92 euroa 25 sekunnilta ja sen jälkeen 0,99 euroa 10 sekunnilta. Sillä, että Verohallinnon yhteystiedot on mahdollista saada maksullisesta numeropalvelusta ei ole merkitystä, kun arvioidaan hyvän hallinnon perusteisiin kuluva viranomaisen velvollisuutta antaa asiakkailleen neuvontaa maksutta.