

23.7.2021

EOAK/6689/2020

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Saksin

Esittelijä: Esittelijäneuvos Ulla-Maija Lindström

VEROTUKSEN OIKAISUVAATIMUKSEN KÄSITTELYAIKA

1 KANTELU

Kantelija pyysi tutkimaan Verohallinnon menettelyn. Kantelija teki 4.3.2019 oikaisuvaatimuksen verovuosien 2015, 2016 ja 2017 verotuksista. Verohallinnon toimipisteestä kantelijalle oli kerrottu, että oikaisuvaatimusten käsittelyaika on 6-12 kuukautta. Hänen oikaisuvaatimuksensa oli kuitenkin ollut käsittelyssä jo 19 kuukautta.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin Verohallinnon Henkilöverotusyksikön selvitys sekä Esikunta- ja oikeusyksikön lausunto (liitteinä).

3 RATKAISU

Selvityksen ja lausunnon tapahtumatietoja

Henkilöverotusyksikön selvityksen mukaan kantelija oli tehnyt oikaisuvaatimuksen Verohallinnolle vuosilta 2015, 2016 ja 2017. Paperilomakkeella tehty oikaisuvaatimus oli tullut vireille Verohallinnossa 26.2.2019. Oikaisuvaatimuksessaan kantelija oli vaatinut arvioverotuksen poistamista kyseisiltä verovuosilta. Oikaisuvaatimuksessa hän oli selvittänyt, että ei ollut saanut kyseisiä tuloja eikä myöskään Verohallinnon lähettämiä selvityspyyntökirjeitä.

Selvityksen mukaan Verohallinnon järjestelmään kirjattujen yhteydenottojen mukaan kantelija oli tiedustellut Verohallinnon puhelinpalvelusta oikaisuvaatimuksensa käsittelyaikaa 3.2.2020, 6.5.2020, 28.5.2020, 7.8.2020 sekä 22.9.2020. Hänelle oli kerrottu, että keskimäärin käsittelyaika on noin 12 kk. Lisäksi hänelle oli ilmoitettu, että oikaisuvaatimukset käsitellään vireille tulon mukaisessa järjestyksessä. Henkilöverotusyksikkö oli ottanut kantelijan oikaisuvaatimuksen käsittelyyn 22.10.2020. Oikaisuvaatimuksen käsittelyyn ottanut virkailija oli pyytänyt 26.10.2020 puhelimitse kantelijalta lisätietoja ja lisäksi virkailija oli ollut yhteydessä oppilaitokseen, jossa kantelija opiskellut. Verohallinto antoi päätöksen oikaisuvaatimuksesta vuoden 2015 osalta 27.10.2020. Vuosien 2016 ja 2017 osalta päätös annettiin 30.10.2020. Verohallinto hyväksyi kantelijan vaatimuksen kaikkien vuosien osalta ja poisti verotettavista tuloista arvioidun palkan.

Valitettavasti kantelijan oikaisuvaatimuksen hyväksymisen yhteydessä virkailija ei poistanut lisätyn tulon perusteella verotuksessa määrättyä veronkorotusta. Verohallinto oikaisi vuosien 2016 ja 2017 verotusta verovelvollisen hyväksi 24.11.2020 tekemillään päätöksillä ja poisti veronkorotukset.

Selvityksen mukaan kantelijan oikaisuvaatimuksen kokonaiskäsittelyaika oli 20 kuukautta, mikä ylittää reilusti Verohallinnon 12 kuukauden käsittelyaikatavoitteen. Henkilöverotusyksikkö pahoitteli, että kantelijan oikaisuvaatimusta ei saatu käsiteltyä Verohallinnon asettaman tavoitteen mukaisessa aikataulussa. Edelleen Henkilöverotusyksikkö pahoitteli, että oikaisuvaatimusta hyväksyttäessä kantelijan verotuksessa määrättyä veronkorotusta ei poistettu, vaan se poistettiin vasta erillisellä päätöksellä.

Esikunta- ja oikeusyksikkö lausunnossaan pahoitteli, että oikaisuvaatimusten käsittelyajat olivat hetkellisesti pidentyneet niin, että käsittelyaika on 12 kuukautta ja tapauskohtaisesti jopa sen yli. Tämän kyseisen kantelun osalta kokonaiskäsittelyaika oli noin 20 kuukautta, mikä ei ole Verohallinnon tavoitteiden mukainen käsittelyaika.

Lausunnon mukaan henkilöasiakkaita koskevien suurten verotuksen ja ilmoittamisen menettelymuutosten vuoksi Henkilöverotusyksikkö oli vuonna 2019 panostanut erityisesti valtakunnalliseen puhelinpalveluun sekä käyntiasiointiin turvaamiseen. Verohallinto oli kehittänyt henkilöasiakkaiden asiakaspalvelua ja neuvontaa sekä panostanut asiakaspalvelussaan vahvasti myös verkkoasiointin kehittämiseen ja laajentamiseen. Samanaikaisesti henkilöasiakkaiden tuloverotusta koskevien oikaisuvaatimusten vuosittainen lukumäärä oli kasvanut lähes 30 % edelliseen vuoteen verrattuna. Verohallinto oli ryhtynyt toimenpiteisiin saadakseen lyhennettyä oikaisuvaatimusten kokonaiskäsittelyaikaa. Verohallinto pahoitteli kantelijalle aiheutunutta haittaa ja vaivaa.

Oikeudellinen arviointi

Perustuslain 21 §:ssä säädetään oikeusturvasta. Pykälän 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta 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 2 luvun hyvän hallinnon perusteisiin kuuluu muun ohella lain 7 §:ssä säädetty palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuuden vaatimus. Pykälän 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 5 luvussa säädetään asian käsittelyä koskevista yleisistä vaatimuksista. Niihin kuuluu muun ohella lain 23 §:ssä säädetty käsittelyn viivytyksettömyys ja lain 23 a §:ssä säädetty käsittelyajan määrittelemisen.

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan 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.

Hallintolain 23 a §:n mukaan viranomaisen on määriteltävä toimialansa keskeisissä asiaryhmissä odotettavissa oleva käsittelyaika sellaisille hallintopäätöksellä ratkaistaville asioille, jotka voivat tulla vireille vain asianosaisen aloitteesta. Tämä ei koske asioita, joiden käsittelylle on säädetty määräaika.

Verotusmenettelystä annetun lain 5 luvussa säädetään muutoksenhausta. Lain 63 §:n 3 momentin mukaan oikaisuvaatimus on käsiteltävä ilman aiheetonta viivästyttä.

Kantelijan oikaisuvaatimuksen käsittely kesti Verohallinnossa 20 kuukautta. Kysymys oli kantelijalle arvion mukaan tuloon lisätystä palkkatulosta verovuosilta 2015, 2016 ja 2017 ja siten kantelijalle taloudellisesti merkittävästä seikasta. Verotuksen oikaisulautakunta hyväksyi kantelijan oikaisuvaatimukset ja poisti tuloon lisätyt arvioidut määrät. Käsitykseni mukaan ottaen huomioon asian taloudellinen merkitys kantelijalle oikaisuvaatimuksen 20 kuukauden kokonaiskäsittelyaika ei täytä perustuslaissa turvattua oikeutta saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä eikä hallintolaissa ja verotusmenettelystä annetussa laissa säädettyä oikaisuvaatimuksen käsittelyn viivytyksettömyyden vaatimusta.

Olen aikaisemmissa verotuksen oikaisuvaatimusten käsittelyaikaa koskevissa ratkaisuissani todennut, että pitkä yleinen käsittelyaika on ongelmallinen hallintoasian joutuisan ja viivytyksettömän käsittelyn vaatimuksen kannalta. Erityisesti hyvän hallinnon perusteisiin kuuluva hallinnon palveluperiaate edellyttää, että oikaisuvaatimusasiat ratkaistaan joustavasti ja tehokkaasti. Oikaisuvaatimusasioiden tehokkaalla käsittelyllä on myös merkitystä arvioitaessa oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin toteutumista. Niissä tapauksissa, joissa oikaisuvaatimuksen jälkeen haetaan muutosta, oikaisuvaatimusvaihe pidentää asian kokonaiskäsittelyaikaa.

Oikeusturvan asianmukaisen toteutumisen kannalta on tämän vuoksi tärkeitä, että oikaisuvaatimukset käsitellään joutuisasti.

Laillisuusvalvonnassa on vakiintuneesti katsottu, että voimavaroihin ja työmäärään liittyvillä syillä ei hyväksyttävästi voida perustella poikkeamista siitä, mitä perusoikeutena turvattu oikeusturva asian käsittelyltä edellyttää. Pelkästään viittaus yleiseen työtilanteeseen ei siten ole riittänyt selitykseksi kohtuullisen käsittelyajan ylittämiseen. Kantelijan oikaisuvaatimuksen käsittely ylitti merkittävästi Verohallinnon ilmoittaman 12 kuukauden käsittelyaika-arvion. Menettelyn moitittavuutta arvioidessani olen ottanut huomioon asian taloudellisen merkityksen kantelijalle sekä sen, että Verohallinto oli pahoitellut kantelijan oikaisuvaatimuksen käsittelyaika. Totean käsityksenäni, että Verohallinnon oikaisuvaatimuksen 20 kuukauden käsittelyaika ei täyttänyt perustuslaissa jokaiselle turvattuun oikeusturvaan kuuluvaa oikeutta saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä ja oli siten lainvastainen.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä esittämäni käsityksen Verohallinnon lainvastaisesta laiminlyönnistä käsitellä kantelijan oikaisuvaatimus asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä Verohallinnon tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Verohallinnolle.