

5.10.2021

EOAK/8496/2020

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Saksin

Esittelijä: Esittelijäneuvos Ulla-Maija Lindström

VEROTUSTA KOSKEVAN OIKAISUVAATIMUKSEN KÄSITTELY

1 KANTELU

Kantelija arvosteli Verohallinnon menettelyä oikaisuvaatimuksensa käsittelemisessä. Kantelija kertoi, että Verohallinto vastaanotti 12.09.2019 hänen oikaisuvaatimuksensa koskien verovuosia 2013–2017. Kyseessä oli hänen jälkeensä vaatimansa työhuonevähennykset, jotka hän oli epähuomiossa jättänyt vaatimatta. Asian käsittely oli edelleen kesken, vaikka normaalisti käsittelyaika on muutama kuukausi - ehkä puoli vuotta.

- - -

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin Verohallinnon Verotusyksikön selvitys sekä Esikunta- ja oikeusyksikön lausunto. Niissä todettiin seuraavaa.

Verotusyksikön selvitys 12.2.2021

Oikaisuvaatimuksen käsittely

Kantelijan verovuosia 2013–2017 koskeva oikaisuvaatimus on tullut vireille 27.8.2019. Oikaisuvaatimuksessaan kantelija on vaatinut työhuonevähennystä vähennettäväksi verotuksessaan.

Verotusyksikkö on ottanut oikaisuvaatimuksen käsittelyyn 30.10.2020. Verohallinto on hyväksynyt oikaisuvaatimuksen 29.1.2021.

Oikaisuvaatimusten käsittelyajoista

Perustuslain 21 §:n 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. Käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Hallintolain 6 §:n mukaan viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia.

Hallintolain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Viranomaisen velvollisuudesta tiedottaa toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa säädetään viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 20 §:n 2 momentissa.

Hallintolain 8 §:n 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 §:n mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. 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 63 §:n mukaan muutosta haetaan verotuksen oikaisulautakunnalta kirjallisella oikaisuvaatimuksella. Muutosta ei saa hakea, jos asia on valitukseen annetulla päätöksellä ratkaistu. Oikaisuvaatimus on toimitettava määräajassa Verohallinnolle. Oikaisuvaatimus on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

Vuoden 2019 aikana oikaisuvaatimusten käsittely Verohallinnossa ruuhkautui, minkä johdosta henkilöasiakkaiden tuloverotuksen oikaisuvaatimusten käsittelyajat pitenivät. Henkilöasiakkaita koskevien suurten verotuksen ja ilmoittamisen menettelymuutosten vuoksi Verohallinto panosti vuonna 2019 erityisesti valtakunnalliseen puhelinpalveluun sekä käyntiasioinnin turvaamiseen. Samanaikaisesti henkilöasiakkaiden tuloverotusta koskevien oikaisuvaatimusten vuosittainen kokonaismäärä kasvoi noin 30 % edelliseen vuoteen verrattuna.

Verotusyksikkö on syksystä 2019 alkaen kiinnittänyt huomiota ruuhkautuneeseen tilanteeseen ja tehnyt toimenpiteitä käsittelyaikojen lyhentämiseksi.

Henkilöasiakkaiden tuloverotuksen oikaisuvaatimusten keskimääräinen käsittelyaika Verotusyksikössä on 10–12 kuukautta. Yksittäistapauksissa käsittelyaika voi ylittää keskimääräisen käsittelyaikatavoitteen.

Verohallinto on 29.11.2019 päivittänyt oikaisuvaatimusten käsittelyaikatavoitteen verkkosivuilleen 12 kuukauteen antaakseen asiakkaille tarvittavaa etukäteisinformaatiota oikaisuvaatimusten käsittelyajoista. Asiat käsitellään vireilletulojärjestyksessä.

- - -

Kantelijan oikaisuvaatimuksen kokonaiskäsittely on kestänyt noin 17 kuukautta, mikä ylittää Verohallinnon 12 kuukauden käsittelyaikatavoitteen. Verotusyksikkö pahoittelee, että kantelijan oikaisuvaatimusta ei ole saatu käsiteltyä asettaman tavoitteen mukaisessa aikataulussa.

Lopuksi

Oikaisuvaatimusten käsittelyaikojen piteneminen koskee kaikkia henkilöasiakkaiden oikaisuvaatimuksia. Käsittelyn tilapäisen ruuhkautumisen johdosta kantelija on saanut päätöksen tekemäänsä oikaisuvaatimukseen vasta n. 17 kuukauden kuluttua oikaisuvaatimuksensa vireilletulosta. Käsittelyaika on valitettavasti ylittänyt Verohallinnon asettaman 12 kuukauden käsittelyaikatavoitteen, joka on kerrottu myös Verohallinnon verkkosivuilla.

Verotusyksikkö pahoittelee oikaisuvaatimuksen pitkää käsittelyaikaa sekä kantelijalle aiheutunutta vaivaa. Verotusyksikkö jatkaa syksyllä 2019 aloitettuja toimenpiteitä käsittelyaikojen kohtuullistamiseksi käsittelemällä oikaisuvaatimuksia tehostetusti.

Esikunta- ja oikeusyksikön lausunto 18.2.2021

Lainsäädäntö

Asiaan sovellettavat olennaiset säännökset on kuvattu Verotusyksikön selvityksessä.

Verohallinnon menettely

Verotusyksikön selvityksessä on seikkaperäisesti käyty läpi tapahtumien kulku ja Verohallinnon menettely kantelijan asiassa. Verohallinto viittaa Verotusyksikön selvitykseen ja lausuu sen lisäksi seuraavaa.

Kantelijan verovuusia 2013–2017 koskeva oikaisuvaatimus saapui Verohallintoon 27.8.2019, joka koski työhuonevähennystä. Oikaisuvaatimuksen käsittely aloitettiin 30.10.2020 ja se hyväksyttiin Verohallinnon päätöksellä 29.1.2021. Kantelijan oikaisuvaatimuksen käsittely kesti siis 1 vuoden ja 5 kuukautta.

Oikaisuvaatimusten käsittely ruuhkautui Verohallinnossa vuoden 2019 aikana, jonka vuoksi keskimääräiset käsittelyajat pidentyivät aiemmin tavoitteeksi asetetusta kuudesta kuukaudesta noin 12 kuukauteen. Verohallinto on jo syksystä 2019 alkaen kiinnittänyt huomiota ruuhkautuneeseen tilanteeseen ja tehnyt toimenpiteitä käsittelyaikojen lyhentämiseksi.

- - -

Johtopäätökset

Edellä esitettyyn ja Verotusyksikön antamaan selvitykseen viitaten Verohallinto toteaa, että henkilöasiakkaiden oikaisuvaatimusten käsittelyajat Verohallinnossa olivat vuoden 2019 aikana pidentyneet eikä pääosin kuuden kuukauden käsittelyaikatavoitetta saavutettu.

Verohallinto on jo organisoinut aikaisempaa enemmän henkilöstöä vireillä olevien oikaisuvaatimusten käsittelyyn ja käsittelee oikaisuvaatimuksia tehostetusti, jotta käsittelyajat saadaan lyhenemään. Verohallinnon tavoitteena on vuoden 2021 aikana käsitellä henkilöverotusta koskevat oikaisuvaatimukset keskimäärin noin 250 päivän kuluessa niiden saapumisesta. Verohallinto pahoittelee kantelijan oikaisuvaatimuksen pitkää käsittelyaikaa. Verohallinto toteaa kuitenkin, ettei kantelijaa ollut Verohallinnon henkilökuntaan kuulumisen vuoksi kohdeltu syrjivästi vaan pitkä käsittelyaika oli johtunut oikaisuvaatimusten käsittelyn yleisestä ruuhkautumisesta.

- - -

3 RATKAISU

Perustuslain 109 §:n 1 momentin mukaan eduskunnan oikeusasiamiehen tulee valvoa, että muun ohella tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa.

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 3 §:ssä säädetään kantelun käsittelystä. Pykälän 2 momentin mukaan oikeusasiamies ryhtyy hänelle tehdyn kantelun johdosta niihin toimenpiteisiin, joihin hän katsoo olevan aihetta lain noudattamisen, oikeusturvan tai perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta. Asiassa hankitaan oikeusasiamiehen tarpeelliseksi katsoma selvitys.

Verotusyksikön selvityksestä ilmenevät sovellettavat perustuslain, hallintolain ja verotusmenettelystä annetun lain oikeusohjeet.

Käytettävissä olevan asiakirjaselvityksen mukaan kantelijan verovuosia 2013–2017 koskevan oikaisuvaatimuksen käsittelyaika oli 17 kuukautta. Oikaisuvaatimus oli tullut vireille 27.8.2019 ja se otettiin 30.10.2020 käsittelyyn. Oikaisuvaatimus hyväksyttiin 29.1.2021. - - - Selvityksessä ja lausunnossa pahoiteltiin oikaisuvaatimuksen pitkää käsittelyaikaa.

- - - Saadun selvityksen mukaan Verohallinnossa henkilöverotusta koskevien oikaisuvaatimusten käsittely ruuhkautui vuonna 2019. Henkilöasiakkaita koskevien suurten verotuksen ja ilmoittamisen menettelymuutosten vuoksi Verohallinto panosti vuonna 2019 erityisesti valtakunnalliseen puhelinpalveluun sekä käyntiasioinnin turvaamiseen. Samanaikaisesti henkilöasiakkaiden tuloverotusta koskevien oikaisuvaatimusten vuosittainen kokonaismäärä kasvoi noin 30 prosenttia edelliseen vuoteen verrattuna. Verohallinto oli 29.11.2019 päivittänyt oikaisuvaatimusten käsittelyaikataavoitteen verkkosivuilleen 12 kuukauteen antaakseen asiakkaille tarvittavaa etukäteisinformaatiota oikaisuvaatimusten käsittelyajoista.

Verohallinnon lausunnon mukaan Verohallinto on jo organisoinut aikaisempaa enemmän henkilöstöä vireillä olevien oikaisuvaatimusten käsittelyyn ja käsittelee oikaisuvaatimuksia tehostetusti, jotta käsittelyajat saadaan lyhenemään. Verohallinnon tavoitteena on vuoden 2021 aikana käsitellä henkilöverotusta koskevat oikaisuvaatimukset keskimäärin noin 250 päivän kuluessa niiden saapumisesta.

Tänä vuonna arvioitavana on ollut useita kanteluita, joissa oli arvosteltu henkilöiden tuloverotusta koskevien oikaisuvaatimusten käsittelyaikaa. Näissä kanteluissa oikaisuvaatimusten käsittelyaika oli pisimillään kaksi ja puoli vuotta, joissakin käsittely kesti 20, 19 tai 16 kuukautta. Verohallinnon verkkosivuilla 8.9.2020 päivitetyn käsittelyaikaennusteen mukaan tuloverotusta koskevien oikaisuvaatimusten käsittelyaikaennuste oli 12 kuukautta. Verkkosivuilla 19.4.2021 ja 3.9.2021 päivitettyjen käsittelyaikaennusteiden mukaan käsittelyaika on kuitenkin 16–18 kuukautta.

Totesin kanteluihin antamissani ratkaisuisissa, että oikaisuvaatimusten 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 tärkeää, että oikaisuvaatimukset käsitellään joutuisasti. Lisäksi viittasin siihen, että 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.

Pidin edellä todetuista syistä henkilöasiakkaiden tuloverotusta koskevien oikaisuvaatimusten käsittelyaikaennusteen mukaista 16–18 kuukauden pituista käsittelyaikaa erittäin huolestuttavana Verohallinnon asiakkaiden oikeusturvan asianmukaisen toteutumisen kannalta.

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain nojalla oikeusasiamiehellä on harkintavaltaa sen suhteen, mihin toimenpiteisiin kantelu antaa aihetta.

Olin jo aikaisemmissa ratkaisuisiani saattanut Verohallinnon tietoon käsitykseni siitä, että oikaisuvaatimusten pitkä yleinen käsittelyaika on ongelmallinen Verohallinnon asiakkaiden oikeusturvan asianmukaisen toteutumisen kannalta. --- Tämän vuoksi ja ottaen huomioon, että hänen oikaisuvaatimuksensa tuli hyväksytyksi, pitkän 17 kuukauden käsittelyajan jälkeen, sekä se, että selvityksessä ja lausunnossa on pahoiteltu käsittelyn viipymistä sekä siitä aiheutunutta haittaa ja vaivaa, katson, ettei asia anna aihetta muihin toimenpiteisiin kuin, että toistan jo aikaisemmin esittämäni huolen oikaisuvaatimusten pitkästä käsittelyajasta ja sen vaikutuksesta Verohallinnon asiakkaiden oikeusturvan asianmukaiseen toteutumiseen.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä esittämäni käsityksen henkilöasiakkaiden tuloverotusta koskevien oikaisuvaatimusten käsittelyaikaennusteen mukaisesta 16–18 kuukauden pituisesta käsittelyajasta Verohallinnon tietoon.

Tässä tarkoituksessa jäljennös tästä ratkaisusta saatetaan Verohallinnon tietoon.

Kantelu ei muutoin johtanut enempään.