

20.5.2026

EOAK/597/2026

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Susanna Lindroos-Hovinheimo

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Jyri Vesanto

OIKAISUVAATIMUKSEN KÄSITTELYAIKA JA MENETTELY LÄHDEVERON PALAUTUSHAKEMUKSEN KÄSITTELYSSÄ YM.

1 KANTELU

Kantelija arvosteli oikaisuvaatimuksensa käsittelyaikaa Verohallinnossa ja Verohallinnon menettelyä hänen lähdeverotusta koskevan asiansa käsittelyssä. Kantelija kertoi olleensa rajoitetusti verovelvollinen Suomessa 1.1.2020-30.4.2022. Tuona aikana häneltä oli varainhoitoyhtiön virheen vuoksi verotettu lähdeveroa osinkotuloista vuosilta 2020–2022 30.4.2022 saakka. Kantelija oli syyskuussa 2024 hakenut oikaisua Verohallinnon lähdeveron palautusta koskevaan päätökseen. Kantelija kertoi päätöksen perusteena olleen, ettei hän ollut antanut tarvittavia tietoja palautushakemuksen hyväksymiseksi. Kantelija katsoi, että peruste oli väärä, koska hän oli noudattanut kaikkia Verohallinnon kirjallisia ohjeita ja 15.4.2022 käydyssä puhelussa saatuja ohjeita. Kantelijan mukaan Verohallinnon jokaiseen kysymykseen oli vastattu joko aiemmin tai ennen valitusprosessia. Kantelija kertoi olleensa oikaisuvaatimuksen käsittelyn kuluessa säännöllisesti yhteydessä Verohallintoon puhelimitse ilman tulosta oikaisuvaatimuksen päätöksestä. Kantelija katsoi, että oikaisuvaatimuksen käsittelyaika yli 16 kuukautta on kohtuuton ja että Verohallinnon päätös oli tehty vastoin sen ohjeita ja saamia tietoja.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin Verohallinnon lausunto ja sen Verotusyksikön selvitys.

2.1 Verotusyksikön selvitys

Verotusyksikön selvityksessä on siinä tarkemmin yksilöidysti aluksi kerrottu kantelijan verovelvollisuusaseman ratkaisemista koskevan asian käsittelyvaiheista ja kuvattu kantelijan asiassa saamaa osin puutteellista neuvontaa sekä todettu, että kantelija ei saanut vastausta kaikkiin Verohallinnolle OmaVero-palvelussa lähettämiinsä viesteihin.

Selvityksen mukaan kantelijan lähdeveron palautushakemus on koskenut verovuonna 2021 maksettuja osinkotuloja. Hakemuksesta on käynyt ilmi osinkoerät ja sen liitteenä on ollut verovuodelle myönnetty asuinpaikkatodistus täyttöohjeen mukaisesti. Kantelijan verovelvollisuusasema vuodelle 2021 oli ratkaistu säännönmukaisen verotuksen toimittamisen yhteydessä. Selvityksessä todetaan, että Verohallinnon pyytämät selvitykset lähdeveron palautushakemuksen käsittelemiseksi eivät olleet suhteellisuusperiaatteen mukaisia, koska verovelvollisuusasema oli jo ratkaistu ja kantelija oli toimittanut riittävät selvitykset hakemuksen yhteydessä asian ratkaisemiseksi Verohallinnolla jo käytettävissä olevien tietojen lisäksi. Lähdeveron palautushakemukseen olisi tullut antaa myönteinen päätös. Asiasta on keskustelu päätöksen tehneen virkailijan kanssa.

Verohallintoon saapuneet oikaisuvaatimukset käsitellään selvityksen mukaan niiden vireilletulon mukaisessa järjestyksessä. Oikaisuvaatimuksen käsittelyn pitkittymisen ensisijaisena syynä on ollut oikaisuvaatimusten käsittelyn yleinen ruuhkautuminen. Ruuhkautuminen on ollut Verohallinnon tiedossa ja käsittelyaikojen lyhentämiseksi on ryhdytty toimenpiteisiin. Vuonna 2025 lähdeveron palautusten oikaisuvaatimuksia käsittelevien virkailijoiden määrää on lisätty ja niitä käsittelevät virkailijat, jotka tekevät yksinomaan lähdeveron palautuksiin liittyviä työtehtäviä. Työtehtävien uudelleenorganisointi on lyhentänyt lähdeverotuksen oikaisuvaatimusten käsittelyaika merkittävästi. Nämä toimenpiteet eivät kuitenkaan ole ehtineet vaikuttaa riittävästi, jotta kantelijan oikaisuvaatimuksen käsittelyaika olisi ollut kohtuullinen.

Verohallinnon tietojärjestelmän mukaan kantelija oli soittanut Verohallinnolle 30.10.2025 ja tiedustellut, miksei oikaisuvaatimusta ole käsitelty. Virkailija on vahvistanut, että oikaisuvaatimus on saapunut perille ja kertonut laittaneensa kiirehtimispyynnön eteenpäin. Verohallinnon virkailija on vastannut kantelijalle, että 60 % lähdeveron oikaisuvaatimuksista käsitellään alle 10 kuukaudessa ja että käsittelyssä voi mennä pidempään. Kantelija soitti Verohallinnolle uudelleen 13.1.2026 ja kysyi, milloin saa päätöksen lähdeveron oikaisuun. Virkailija on vastannut, että asiaa on selvitetty ja että oikaisuvaatimus käsitellään lähiaikoina.

Oikaisuvaatimus otettiin käsittelyyn 14.1.2026 ja siihen annettiin hyväksytty päätös 23.1.2026. Lähdeveron oikaisupäätöksellä hyväksyttiin vuosien 2021 ja 2022 osingoista liikaa perittyjen ennakonpidätysten palauttaminen. Oikaisuvaatimuksen käsittely kesti kokonaisuudessaan 16 kuukautta. Päätös, johon oikaisua haettiin, koski vuonna 2021 maksettuja osinkoja, vaikka selvityspyynnöllä oli pyydetty selvityksiä myös vuosilta 2020 ja 2022. Verohallinto voi hyväksyä oikaisuvaatimuksen, jos se hyväksytään kokonaan. Oikaisuvaatimusta ei hyväksytty kokonaan, koska kantelija vaati muutosta ajanjaksolle 1.1.2020-30.4.2022, joten verotuksen oikaisulautakunnan olisi tullut ratkaista asia. Oikaisuvaatimuksen käsitelleen virkailijan kanssa on keskusteltu asiasta ja ohjattu oikein toimimiseen jatkossa.

Menettelyvirheellä ei ole vaikutusta kantelijan verotukseen, joten Verohallinto ei poista tekemäänsä virheellistä oikaisupäätöstä hallintolain 50 §:n nojalla eikä vie asiaa uudelleen ratkaistavaksi verotuksen oikaisulautakunnalle. Verotuksellisesti lopputulos on ollut kantelijalle edullisempi kuin se, että hän olisi ollut rajoitetusti verovelvollinen 2020 ja ennakonpidätykset olisi palautettu lähdeverona, koska kaikki osingoista vuonna 2020 perityt ennakonpidätykset on palautettu veronpalautuksena ja koska kantelijalle on lisäksi vahvistettu 108,30 euron tappio, jonka hän on hyödyntänyt vuoden 2025 verotuksessaan.

Verotusyksikkö työstää parhaillaan työmenettelyohjetta, jonka tarkoituksena on ohjata virkailijoiden toimintaa eri tilanteissa. Tulevassa työmenettelyohjeessa virkailijoita ohjeistetaan, että Verohallinto voi hyväksyä oikaisuvaatimuksen vain, jos se voidaan hyväksyä kokonaan. Lisäksi käynnissä on sisäinen koulutus henkilöasiakkaiden lähdeveron palautushakemusten oikaisuvaatimusten käsittelyyn.

Selvityksessä todetaan, että hyvän hallinnon periaatteiden mukaisesti Verohallinnon olisi tullut huolehtia, että kantelijalla olisi ollut selkeä käsitys menettelyllisten oikeuksien käyttämisestä verovelvollisuusaseman muuttamiseksi. Verohallinnon olisi tullut korjata kantelijan olettamus rajoitetusta verovelvollisuudesta lähdeveron palautushakemuksen ja oikaisuvaatimuksen käsittelyn yhteydessä.

Verohallinto pahoittelee puutteellista neuvontaa, virheellistä lähdeveron palautuspäätöstä, oikaisuvaatimuksen kohtuutonta käsittelyaikaa ja virheellistä lähdeveron oikaisupäätöstä sekä näistä kantelijalle aiheutunutta haittaa ja vaivaa.

2.2 Verohallinnon lausunto

Verohallinnon lausunnon mukaan kantelijan oikaisuvaatimusta ei käsitelty asian laatu ja laajuus huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa. Verohallinnon käsityksen mukaan Verotusyksikkö on jo ryhtynyt tarpeellisiin ja riittäviin toimenpiteisiin, jotta oikaisuvaatimusten käsittelyaikoja saataisiin lyhennettyä kohtuulliselle tasolle. Henkilöasiakkaiden lähdeveron palautusta koskevien oikaisuvaatimusten varasto on tällä hetkellä pieni ja käsittelyynottoviive alle kuukausi.

Verotusyksikön selvityksen mukaan kantelija oli 30.10.2025 ja 13.1.2026 soittanut Verohallintoon ja tiedustellut oikaisuvaatimuksen käsittelytilannetta. Verohallinnon tietojärjestelmästä ei käy ilmi muita kantelijan oikaisuvaatimuksen käsittelyä koskevia tiedusteluja. Verohallinnon käsityksen mukaan kantelijan asian käsittelemistä koskeviin tiedusteluihin oli asianmukaisesti vastattu ja kiirehtimispyyntö välitetty eteenpäin prosessivastaavalle työmenettelyohjeen mukaisesti.

Kantelijan lähdeveron palautushakemus olisi ollut hakemuksessa annettujen tietojen perusteella ratkaistavissa kantelijan vaatimuksen mukaisesti vuoden 2021 osalta ilman lähetettyjä selvityspyntöjä tai oikaisuvaatimusmenettelyä. Verohallinto pahoittelee asian tarpeettomasta selvittämisestä ja oikaisuvaatimusmenettelystä kantelijalle aiheutunutta haittaa ja vaivaa.

Verohallinto pahoittelee myös kantelijan verovelvollisuusaseman ratkaisemista ja lähdeveron palautushakemuksen käsittelemistä koskevissa asioissa kantelijalle annettua puutteellista neuvontaa ja käsittelyssä näiltä osin tapahtuneita virheitä. Verohallinnon käsityksen mukaan kyse oli valitettavista virkailijoiden yksittäisistä virheistä.

Verohallinto kiinnittää Verotusyksikön virkailijoiden huomiota asianmukaiseen huolellisuuteen ja työmenettelyohjeiden asianmukaiseen noudattamiseen asioiden käsittelyssä sekä viranomaiselle kuuluvan neuvontavelvollisuuden asianmukaiseen noudattamiseen.

3 RATKAISU

3.1 Oikeusohjeita

Perustuslain 21 §:n 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 hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Hyvän hallinnon perusteista säädetään hallintolain 2 luvussa. Niihin kuuluvat muun ohella palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuuden vaatimus sekä neuvontavelvollisuus, joista säädetään lain 7 ja 8 §:ssä.

Hallintolain 7 §:n 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 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Hallintolaista annetun hallituksen esityksen (HE 72/2002 vp) hallintolain 8 §:n 1 momenttia koskevien yksityiskohtaisten perustelujen mukaan viranomaisen on huolehdittava siitä, että asiakkaalla on selkeä käsitys menettelyllisten oikeuksiensa käyttämisestä.

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

Hallituksen esityksen (HE 72/2002 vp) hallintolain 23 §:ää koskevien yksityiskohtaisten perustelujen mukaan hyvään hallintoon on katsottu kuuluvan, että asiat tulee käsitellä asian laatu ja muut siihen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa.

Verotusmenettelystä annetun lain 61 §:n 1 momentin mukaa verotuksen oikaisulautakunta ratkaisee tässä laissa tarkoitetut oikaisuvaatimukset. Verohallinto voi kuitenkin ratkaista oikaisuvaatimuksen siltä osin kuin esitetty vaatimus hyväksytään.

Verotusmenettelystä annetun lain 65 a §:n 6 momentin 5 kohdan mukaan verovelvollinen saa hakea muutosta rajoitetusti verovelvollisen tulon verottamisesta annetun lain 11 §:n 2 momentissa tarkoitettuun lähdeveron palauttamista koskevaan päätökseen. Saman pykälän 8 momentin mukaan muutoin sovelletaan, mitä samassa 5 luvussa säädetään.

Verotusmenettelystä annetun lain 5 luvussa olevan 63 §:n 3 momentin mukaan oikaisuvaatimus on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 3 §:n 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.

3.2 Asian arviointi

Hyvään hallintoon kuuluu, että asia käsitellään sen laatu ja muut siihen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa. Kantelijan oikaisuvaatimuksen käsittely kesti noin 16 kuukautta, mikä ylitti merkittävästi lähdeverotusta koskevien oikaisuvaatimusten tavanomaiseksi ilmoitetun käsittelyajan. Kantelijan oikaisuvaatimusta ei selvityksen perusteella saamani käsityksen mukaan käsitelty lain ja hyvän hallinnon edellyttämällä ilman aiheetonta viivytystä.

Myös Verohallinto on katsonut, että kantelijan oikaisuvaatimusta ei käsitelty asian laatu ja laajuus huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa. Se on pahoitellut asiaa ja ilmoittanut ryhtyneensä selvityksestä ilmeneviin toimenpiteisiin lähdeveron palautusta koskevien oikaisuvaatimusten käsittelyaikojen lyhentämiseksi.

Kantelijalta pyydettiin selvityksen mukaan aiheettomia lisäselvityksiä hänen lähdeveron palautushakemuksensa käsittelyn yhteydessä, vaikka hakemus olisi ollut hyväksyttävissä jo kantelijan hakemuksensa yhteydessä ja aiemmin Verohallinnolle esittämän selvityksen perusteella. Katson, että kantelijan lähdeveron palautushakemusta koskevaa asiaa ei käsitelty hyvän hallinnon edellyttämällä tavalla asianmukaisesti.

Saadusta selvityksestä ilmenee, että kantelija oli aiemmin saanut verovelvollisuusasemansa määrittämistä koskevassa asiassa Verohallinnolta osin puutteellista neuvontaa ja ettei kaikkiin kantelijan asiaa koskeviin viesteihin vastattu. Kantelijalle on tämän vuoksi jäänyt osin puutteellinen käsitys menettelyllisten oikeuksiensa käyttämisestä.

Totean, että hyvän hallinnon mukainen neuvontavelvollisuus ja palvelun asianmukaisuuden vaatimus edellyttävät, että asiakas saa asianmukaiset vastaukset asiointia koskeviin kysymyksiinsä ja tiedusteluihinsa niin, että hänellä on selkeä käsitys menettelyllisten oikeuksiensa käyttämisestä. Katson, että kantelijan Verohallinnolta saama neuvonta ei edellä mainituilta osin täyttänyt palvelun asianmukaisuuden ja neuvontavelvollisuuden vaatimuksia.

Selvityksen mukaan kantelijan oikaisuvaatimuksen käsittelyssä on tapahtunut menettelyvirhe, kun vaatimusta ei hyväksytty verovuoden 2020 osalta, mutta se oli siitä huolimatta ratkaistu Verohallinnon päätöksellä. Menettelyvirheellä ei ole selvityksen perusteella kuitenkaan ollut vaikutusta kantelijan verotuksen, vaan lopputulos on päinvastoin ollut kantelijalle verotuksellisesti edullisempi kuin, jos hänet olisi katsottu rajoitetusti verovelvolliseksi vuonna 2020.

Hyvän hallinnon edellyttämään asian asianmukaiseen käsittelyyn kuuluu osana huolellisuusvelvollisuus, joka edellyttää asian käsittelyltä sellaista huolellisuutta, että siinä voidaan välttyä virheiltä. Selvityksen perusteella saamani käsityksen mukaan Verohallinnon menettely kantelijan edellä kerrottujen asioiden käsittelyssä ei kaikilta osin täyttänyt tätä vaatimusta.

Verohallinnon mukaan se työstää parhaillaan työmenettelyohjetta siitä, milloin oikaisuvaatimus voidaan ratkaista suoraan Verohallinnossa verotuksen oikaisulautakunnan sijaan, ja kouluttaa virkailijoitaan henkilöasiakkaiden lähdeveron palautushakemusten oikaisuvaatimusten käsittelyyn.

Verohallinto on lisäksi kiinnittänyt Verotusyksikön virkailijoiden huomiota asianmukaiseen huolellisuuteen ja työmenettelyohjeiden asianmukaiseen noudattamiseen asioiden käsittelyssä sekä viranomaiselle kuuluvan neuvontavelvollisuuden asianmukaiseen noudattamiseen.

Pidän Verohallinnon ilmoittamia korjaavia toimenpiteitä hyvän hallinnon toteutumisen kannalta myönteisinä ja asianmukaisina. Olen ottanut ne ja asiassa esitetyt pahoittelut huomioon arvioidessani, mihin toimenpiteisiin asiassa on aihetta.

4 TOIMENPITEET

Katson, että asia ei anna aihetta muihin toimenpiteisiin kuin että saatan edellä kohdassa 3.2 esittämäni käsitykset Verohallinnon menettelyn lain ja hyvän hallinnon vastaisuudesta sen tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Verohallinnolle.