

16.4.2026

EOAK/7768/2025

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Susanna Lindroos-Hovinheimo

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Jyri Vesanto

VEROTUKSEN OIKAISUVAATIMUKSEN KÄSITTELYAIKA

1 KANTELU

Kantelija arvosteli 30.11.2025 saapuneessa kantelussaan lähdeverotusta koskevan oikaisuvaatimuksensa käsittelyaikaa Verohallinnossa. Kantelija kertoi, ettei ole saanut ratkaisua syyskuussa 2024 lähettämäänsä oikaisuvaatimukseen, vaikka oli ollut asiasta puhelimitse yhteydessä Verohallintoon kolmesti. Kantelija kertoi antaneensa Verohallinnolle kaikki tarvittavat tiedot asian ratkaisemiseksi.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin Verohallinnon lausunto ja sen Verotusyksikön selvitys.

2.1 Verotusyksikön selvitys

Selvityksen mukaan kantelija on hakenut muutosta Verohallinnon antamaan hylättyyn lähdeveron palautuspäätökseen toimittamalla 19.9.2024 oikaisuvaatimuksen verotuksen oikaisulautakunnalle.

Kantelija on soittanut Verohallinnolle 3.3.2025 ja tiedustellut, onko normaalia, että oikaisuvaatimukseen ei ole annettu vielä päätöstä. Verohallinnon virkailija on vastannut, että 60 % lähdeveron oikaisuvaatimuksista käsitellään alle 10 kuukaudessa. Kahdesta muusta kantelijan kertomasta yhteydenotosta ei löydy tietojärjestelmästä merkintää.

Selvityksen mukaan kantelijan oikaisuvaatimukseen on annettu päätös 8.1.2026. Oikaisuvaatimuksen käsittely on siten kestänyt kokonaisuudessaan 16 kuukautta. Käsittelyn pitkittymisen ensisijaisena syynä on ollut oikaisuvaatimusten käsittelyn yleinen ruuhkautuminen.

Kansainvälistä verotusta koskevien oikaisuvaatimusten käsittelyajat ovat olleet erityisen pitkiä. Selvityksen mukaan ruuhkautuminen on ollut Verohallinnon tiedossa ja käsittelyaikojen lyhentämiseksi on jo ryhdytty toimenpiteisiin. Vuoden 2025 aikana lähdeveron palautusten oikaisuvaatimuksia on käsitelty nelinkertainen määrä virkailijoita vuoteen 2024 verrattuna. Aiemmasta poiketen lähdeveron oikaisuvaatimuksia on vuoden 2025 alusta lähtien käsitelleet virkailijat, jotka tekevät yksinomaan lähdeveron palautuksiin liittyviä työtehtäviä. Työtehtävien uudelleenorganisointi on lyhentänyt lähdeverotuksen oikaisuvaatimusten käsittelyaikaa merkittävästi. Nämä toimenpiteet eivät kuitenkaan ole ehtineet vielä vaikuttaa vuoden 2025 aikana riittävästi, jotta kantelijan oikaisuvaatimuksen käsittelyaika olisi ollut kohtuullinen.

2.2 Verohallinnon lausunto

Verohallinnon lausunnon mukaan kantelijan oikaisuvaatimuksen käsittelyaika ylitti merkittävästi keskimääräisen käsittelyaikaennusteen. Verohallinnon käsityksen mukaan kantelijan oikaisuvaatimusta ei käsitelty asian laatu ja laajuus huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa.

Verohallinnon puhelujärjestelmän mukaan kantelukirjoituksessa mainitusta puhelinumeroista oli soitettu Verohallintoon ajalla 19.9.2024-30.11.2025 yhteensä kolme kertaa, joista kerran oli soitettu verokorttien palvelunumeroon ja kahdesti maksuliikenteen palvelunumeroon. Kantelija oli katkaissut verokorttien palvelunumeroon tulleen puhelun noin puolen minuutin odotuksen jälkeen. Maksuliikenteen palvelunumeroon oli soitettu 3.3.2025 ja 29.4.2025. Puhelu 29.4.2025 koski yhteydenotosta kirjattujen tietojen mukaan muuta verotusasiaa.

Verohallinto pahoittelee kantelijan oikaisuvaatimuksen kohtuuttoman pitkää käsittelyaikaa ja siitä kantelijalle aiheutunutta haittaa ja vaivaa. Verohallinnon käsityksen mukaan Verotusyksikkö on jo ryhtynyt tarpeellisiin ja riittäviin toimenpiteisiin, jotta oikaisuvaatimusten käsittelyaikoja saataisiin lyhennettyä kohtuulliselle tasolle.

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.

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Hallintolaista annetun hallituksen esityksen (HE 72/2002 vp) hallintolain 23 §:ää koskevien yksityiskohtaisten perustelujen mukaan (s. 79) hyvään hallintoon on katsottu kuuluvan, että asiat tulee käsitellä asian laatu ja muut siihen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa.

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

Totean, että hyvään hallintoon kuuluu, että asia käsitellään sen laatu ja muut siihen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa. Kantelijan oikaisuvaatimuksen käsittely kesti lähes 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. Olen ottanut nämä korjaavat toimenpiteet ja esitetyt pahoittelut huomioon arvioidessani, mihin toimenpiteisiin asiassa on aihetta.

4 TOIMENPITEET

Saatan yllä esittämäni käsityksen Verohallinnon menettelyn lainvastaisuudesta sen tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Verohallinnolle.