

22.10.2025

EOAK/4330/2025

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Jyri Vesanto

VIESTIEN LÄHETTÄMISMAHDOLLISUUS OMAVERO-PALVELUSSA JA TIEDUSTELUIHIN VASTAAMINEN

1 KANTELU

Kantelija arvosteli Verohallintoa siitä, että hän ei löytänyt OmaVero-palvelussa muuta mahdollisuutta viestien lähettämiseen verotusta koskevassa asiassa kuin palautelomakkeen, sekä lisäksi siitä, että hän ei saanut palautelomakkeella lähettämäänsä ja myöhemmin uudistamaansa tiedusteluun mitään vastausta Verohallinnolta.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin Verohallinnon lausunto ja sen Asiakkuusyksikön selvitys.

2.1 Asiakkuusyksikön selvitys

Asiakkuusyksikön selvityksen mukaan Verohallinnossa lähes kaikki verotukseen liittyvät asiat voi hoitaa itsenäisesti verkossa OmaVero-palvelussa. Henkilöasiakkaan ei ole mahdollista lähettää kysymysviestejä Verohallintoon OmaVerossa. OmaVeron etusivulta löytyy apua asiointiin -painike, jonka takaa löytyvät yhteystiedot tuen ja neuvonnan saamiseksi. Ohjeiden ja neuvojen saamiseksi asiakkaalla on käytettävissä useita palvelukanavia: internetsivu vero.fi, chat, puhelinpalvelu sekä asiointipisteet. Näiden kanavien lisäksi asiakas voi lähestyä Verohallintoa kirjallisesti. Sähköpostilla asiakkaalla on mahdollisuus olla yhteydessä Verohallintoon lähettämällä viesti Verohallinnon kirjaamon (Verohallinto@vero.fi). Verohallinto ei kuitenkaan suosittelen asiakkaille sähköpostiasiointia, koska se ei voi taata sen tietoturvaa. Verohallinnon kaikki yhteystiedot löytyvät vero.fi sivustolta.

Kantelija oli lähettänyt kysymyksensä verkkosivujen palautelomakkeen kautta. Lomakkeen alussa kerrotaan, että palautelomakkeella ei voi kysyä verotukseen liittyvistä asioista, vaan asiakasta ohjataan esittämään kysymykset asiakaspalveluumme. Lomakkeella on linkit palvelunumeroihin ja verotoimistojen yhteystietoihin. Palautelomakkeet on tarkoitettu palvelusta annettavalle palautteelle. Palautteiden käsittely on pitkälle automatisoitu prosessi ja siinä ei erikseen nosteta esiin asiakkaille vastattavia verotuskysymyksiä. Asiakasta on yksiselitteisesti ohjattu palautelomakkeella kysymään verotukseen liittyvät asiat varsinaisista palvelukanavista.

Selvityksessä todetaan, että digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain perustelujen mukaan säännöksessä ei rajata millaisia viestejä asiakas voi lähettää viranomaisen tarjoaman digitaalisen palvelun tai muun sähköisen tiedonsiirtomenetelmän avulla, vaan viranomaisen velvollisuus koskee vain viestintämahdollisuuden tarjoamista asiointitarpeen hoitamiseksi. Verohallinnon tarjoamiin sähköisiin palveluihin kuuluu muun muassa, että asiakas voi antaa veroilmoituksen, hakea verokorttia ja toimittaa vastauksensa Verohallinnon hänelle lähettämään kirjalliseen selvityspyyntöön sähköisesti OmaVerossa. Laki ei sinänsä edellytä Verohallinnon tarjoavan OmaVero-viestipalvelua esimerkiksi asiakasneuvontaa varten. Neuvonnan osalta Verohallinto ohjaa asiakkaat hyödyntämään chattibottia, vero.fi -sivustoa ja puhelinpalvelua.

3 RATKAISU

3.1 Oikeusohjeita

Hallintolain 2 luvussa säädetään hyvän hallinnon perusteista. Niihin kuuluvat muun ohella palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuuden vaatimus sekä neuvontavelvollisuus.

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.

Digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain (digipalvelulaki) 2 §:n 3 kohdan mukaan kyseisessä laissa tarkoitetaan digitaalisella palvelulla verkkosivustoa tai mobiilisovellusta sekä niihin liittyviä toiminnallisuuksia.

Digipalvelulain 3 §:n 2 momentin mukaan lain 2 luvun säännöksiä sovelletaan yleisölle tarjottaviin viranomaisen digitaalisiin palveluihin ja muihin sähköisiin tiedonsiirtomenetelmiin, jollei muualla laissa toisin säädetä.

Digipalvelulakia koskevan hallituksen esityksen (HE 60/2018 vp, s 58) lain 3 §:n 2 momenttia koskevien yksityiskohtaisten perustelujen mukaan lain 2 luvun säännöksiä sovellettaisiin digitaalisiin palveluihin, mutta myös muihin niitä vastaaviin sähköisiin tiedonsiirtomenetelmiin, kuten sähköpostin käyttöön, jos niitä käytetään viranomaisen ja yleisön välisessä viestinnässä. Perusteluissa on myös todettu, että viranomaisen tarjoama verkkosivustona toteutettu sähköpostipalvelu, joka on tarkoitettu yleisön käyttöön, kuuluu digitaalisen palvelun käsitteeseen.

Digipalvelulain 2 luvussa säädetään viranomaisten digitaalisten palvelujen järjestämisestä yleisölle. Tässä luvussa olevan 4 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on suunniteltava ja ylläpidettävä digitaaliset palvelunsa siten, että niiden tietoturvaluus, tietosuoja, löydettävyyys ja helppokäyttöisyys on varmistettu.

Samassa luvussa olevan 5 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on tarjottava jokaiselle mahdollisuus toimittaa asiointitarpeeseensa liittyvät sähköiset viestit ja asiakirjat käyttäen digitaalisia palveluita tai muita sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä.

Samana pykälän 2 momentin mukaan viranomaisen on tiedotettava digitaalisissa palveluissaan selkeästi, miten jokainen voi hoitaa asiansa viranomaisen kanssa sähköisesti.

Digipalvelulakia koskevan hallituksen esityksen 5 §:ää koskevien yksityiskohtaisten perustelujen mukaan (s. 66) säännöksessä ei rajattaisi minkälaisia viestejä hallinnon asiakas voisi lähettää viranomaisen tarjoaman digitaalisen palvelun tai muun sähköisen tiedonsiirtomenetelmän avulla, vaan velvollisuus koskisi vain viestintämahdollisuuden tarjoamista asiointitarpeen hoitamiseksi. Viestit voisivat liittyä esimerkiksi asian vireillepanemiseen ja tietopyynnön tai neuvontapyynnön esittämiseen. --- Ehdotettavan säännöksen tarkoituksena olisi selkeyttää viranomaisen velvollisuutta tarjota hallinnon asiakkaille mahdollisuutta hoitaa asiansa ja muu viranomaisille osoittamansa viestintänsä sähköisessä muodossa sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä käyttäen. --- Viranomaisen harkintaan jäisi se tapa, jolla asiakirjat ja viestit voidaan toimittaa sähköisesti (s. 67). --- Ehdotettava säännös käytännössä velvoittaa viranomaisen järjestämään asioinnin siten, että kaikissa tilanteissa hallinnon asiakkaalla olisi mahdollisuus toimittaa asiaansa koskeva sähköinen asiakirjansa tai muu sähköinen viestinsä viranomaiselle sähköisessä muodossa, ellei jossakin muussa laissa toisin säädettäisi. --- Viranomaisen olisi tarjottava vähintään yhtä tietoturvalista vaihtoehtoa sähköisten asiakirjojen ja viestien toimittamistavaksi siten, että hallinnon asiakas voi hoitaa asiointitarpeensa sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä käyttämällä.

3.2 Asian arviointi ja johtopäätökset

Digipalvelulaki edellyttää, että viranomainen tarjoaa jokaiselle mahdollisuuden toimittaa asiointitarpeeseensa liittyvät sähköiset viestit ja asiakirjat käyttäen digitaalisia palveluita tai muita sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä. Verohallinnon selvityksessä todetaan, että laki ei edellytä Verohallinnon tarjoavan OmaVero-viestipalvelua esimerkiksi asiakasneuvontaa varten. Tämä pitää sinänsä paikkansa. Verohallinnon OmaVero-palvelu on kuitenkin tosiasiallisesti ainoa Verohallinnon tarjoama tietoturvallinen digitaalinen tai sähköinen palvelukanava. Koska verotusasiat ovat pääsääntöisesti salassa pidettäviä, tietoturvallinen palvelukanava on asiakkaalle käytännössä useimmiten myös ainoa vaihtoehto lähettää sähköisiä viestejä Verohallinnolle verotusta koskevassa asiassa.

Digipalvelulain 5 §:n säännöksen tarkoituksena ei käsitykseni mukaan myöskään ole jättää viranomaisen harkintaan sitä, mitä viestejä asiakkaan on asiointitarpeeseensa liittyen mahdollisuutta lähettää asiassaan, vaikka viranomaisen voikin lain esitöiden mukaan valita sen digitaalisen tai sähköisen palvelukanavan, jonka kautta asiakas voi asiointitarpeeseensa liittyvät viestit lähettää. Lain 5 §:n 1 momentin säännöksen sanamuodosta ja säännöksen perusteluista päinvastoin ilmenee, että säännös velvoittaa viranomaisen järjestämään asioinnin siten, että kaikissa tilanteissa hallinnon asiakkaalla olisi mahdollisuus toimittaa asiaansa koskeva sähköinen asiakirja tai muu sähköinen viesti viranomaiselle sähköisessä muodossa vähintään yhtä tietoturvallista vaihtoehtoa käyttäen.

Myös palveluperiaate edellyttää, että viranomaisen järjestää palvelunsa niin, että asiakkaiden tarpeet otetaan huomioon ja palveluja on riittävästi.

Verohallinto ei selvityksen perusteella saamani käsityksen mukaan tällä hetkellä tarjoa asiakkailleen digipalvelulain 5 §:n 1 momentin edellyttämää mahdollisuutta lähettää tietoturvallisesti heidän asiointitarpeeseensa liittyviä viestejä, joissa asiakas voisi esimerkiksi pyytää neuvoa asiassaan tai esittää kysymyksiä ja tiedusteluja.

Koska kantelijalla ei ole ollut mahdollisuutta lähettää Verohallinnolle verotusta koskevassa asiassaan OmaVero-palvelussa viestiä, hän on lähettänyt tiedustelunsa Verohallinnolle palautelomakkeella, jossa ei Verohallinnon mukaan voi kysyä verotukseen liittyvistä asioista. Tämä on selvityksen mukaan myös tuotu esiin palautelomakkeella, jossa asiakkaat on ohjattu kysymään verotukseen liittyvät asiat varsinaisista palvelukanavista. Kantelijan tiedossa on selvityksessä esitetty huomioon ottaen siten ollut se, ettei palautelomake ole tarkoitettu verotusta koskevien viestien lähettämiseen. Edellä todettuun nähden katson, että Verohallinnon menettelyssä ei ole tältä osin ilmennyt toimenpiteitäni edellyttävää lainvastaisuutta tai laiminlyöntiä.

Verohallinto on selvityksessään lisäksi todennut, että asiakkaalla on mahdollisuus olla yhteydessä Verohallintoon sähköpostilla lähettämällä viesti Verohallinnon kirjaamon (Verohallinto@vero.fi). Verohallinto ei kuitenkaan suosittelen sähköpostiasiointia, koska se ei voi taata sen tietoturvaa.

Totean, että digipalvelulain 4 §:n 1 momentti edellyttää muun ohella, että viranomaisen digitaalinen palvelu on tietoturallinen ja löydettävissä. Olen aiemmassa ratkaisussani (EOAK/952/2023) katsonut, että Verohallinnon sähköpostiasiointissaan tarjoamaa palvelua ei ole pidettävä digipalvelulain säännösten mukaisena. Totesin ratkaisussani tältä osin seuraavaa:

”--- digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain säännökset edellyttävät, että viranomainen suunnittelee ja ylläpitää digitaaliset palvelunsa siten, että muun ohella niiden tietoturvaluus, tietosuoja ja löydettävyyys on varmistettu. Säännökset edellyttävät myös, että viranomainen tiedottaa digitaalisissa palveluissaan selkeästi, miten jokainen voi hoitaa asiansa viranomaisen kanssa sähköisesti.

Verohallinto on selvityksensä mukaan ohjeistanut asiakkaitaan tietoturvaluussyistä käyttämään asiakirjojen toimittamisessa ensisijaisesti kirjepostia tai OmaVero-palvelua. Verohallinto on toisaalta kuitenkin ilmoittanut oikaisuvaatimuksen ja eräiden muidenkin asiakirjojen toimittamisen sähköpostitse olevan mahdollista. Se ei ole selvityksensä mukaan tästä huolimatta huolehtinut tämän asiointikanavan tietoturvaluudesta tai toisaalta myöskään tiedottanut selkeästi siitä, että oikaisuvaatimuksen ja muitakin asiakirjoja voi toimittaa Verohallintoon myös sähköpostitse ottaen huomioon sen käyttöön sisältyvät tietoturvariskit. Verohallinnon sähköpostiasioinnissaan tarjoamaa palvelua ei ole käsitykseni mukaan pidettävä digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain säännösten mukaisena.”

Verohallinto ei ole selvityksen perusteella saamani käsityksen mukaan edelleenkään huolehtinut tarjoamansa sähköpostiasiointipalvelun tietoturvaluudesta eikä kyseisen palvelun digipalvelulain 4 §:n 1 momentin vaatimusten mukaisuudesta.

4 TOIMENPITEET

Saatan Verohallinnon tietoon edellä kohdassa 3.2 esittämäni käsitykset siitä, että sen asiointipalvelut eivät kaikilta osin täytä lain ja hyvän hallinnon vaatimuksia ja kiinnitän Verohallinnon vakavaa huomiota digipalvelulain digitaalisten palvelujen järjestämisestä yleisölle koskevien säännösten noudattamiseen.

Pyydän Verohallintoa ilmoittamaan 29.1.2026 mennessä, mihin toimenpiteisiin ratkaisuni on antanut aihetta.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Verohallinnolle.