

11.6.2025

EOAK/2243/2025

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Jyri Vesanto

TIETOPYYNTÖÖN VASTAAMISEN VIIVÄSTYMINEN JA AIHEETON LISÄSELVITYSPYYNTÖ VEROHALLINNOSSA

1 KANTELU

Kantelija arvosteli Verohallinnon ja sen verosihteerin menettelyä tietopyynnön käsittelyssä. Verosihteeri oli vastannut kantelijan tietopyyntöön vasta yli 1,5 kuukauden kuluttua sen tekemisestä ja siitä huolimatta asettanut kantelijalle ainoastaan viikon määräajan tietopyynnön käsittelyä varten pyydettyjen lisätietojen antamista varten. Verosihteerin sähköpostiviestistä ei myöskään ilmennyt, mihin perustui tarve saada osoitetieto. Kantelija pyysi tutkimaan, onko Verohallinnon hänelle tietopyynnön käsittelyä varten pyydettyjen lisätietojen antamista varten asettama viikon määräaika hyvän hallinnon perusteiden ja lain mukainen ja onko Verohallinnon verosihteerillä lakiin perustuva tarve saada osoitetieto.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin Verohallinnon lausunto sekä Verotusyksikön ja kantelussa mainitun verosihteerin selvitys.

2.1 Verotusyksikön ja verosihteerin selvitys

Verotusyksikön selvityksen mukaan kantelija lähetti 31.12.2025 sähköpostitse toisen henkilön (elinkeinonharjoittaja) tietoja koskevan tietopyynnön Verohallinnon kirjaamoon. Tietopyyntö koski siviilioikeudellista asiaa, joka kantelijalla on kyseisen elinkeinonharjoittajan kanssa. Sähköpostista on luotu tietopyyntötapaus työjonolle 2.1.2025, josta tietopyyntöä ensimmäiseksi käsitellyt virkailija on sen ottanut käsittelyyn 31.1.2025 ja samana päivänä siirtänyt sen toiselle työjonolle tehtäväksi, josta kantelussa mainittu verosihteeri otti sen käsittelyyn 14.2.2025 ja lähetti 17.2.2025 sähköpostissa kantelijalle lisätietopyynnön. Lisätietopyynnössä verosihteeri pyysi tietopyynnön käsittelyä varten kantelijaa ilmoittamaan 24.2.2025 mennessä henkilötunnuksensa ja osoitteensa. Koska kantelija ei vastannut lisätietopyyntöön, lähetti verosihteeri tietopyyntöön 17.3.2025 tiedoksiannon, jossa todettiin, ettei Verohallinto luovuta tietoja, koska lisäselvitystä ei ole saatu annetussa määräajassa.

Kantelija lähetti sähköpostilla vastauksen lisätietopyyntöön 17.4.2025, jonka johdosta Verohallinto on vastannut tietopyyntöön 28.4.2025. Lähetetyssä tiedoksiannossa on kerrottu, ettei Verohallinto luovuta tietoja, koska hyväksyttäviä syitä tietojen luovuttamiselle ei ole esitetty. Lisäksi tiedoksiannossa on kerrottu mahdollisuudesta saada valituskelppoinen päätös.

Verosihteerin oman selvityksen mukaan hän oli pyytänyt kantelijalta yksilöintitietoina henkilötunnuksen ja osoitetiedon yksilöidäkseen pyytäjän monen samannimisen henkilön joukosta ja jotta hän pääsi työtekniisesti verotusjärjestelmässä tapauksen tekemisessä eteenpäin. Lisäksi verosihteerin kertoi, että hän oli lisätietopyynnössä pyydettyjen henkilötunnus- ja osoitetiedon osalta soveltanut Verohallinnon puhelinpalvelun ja käyntiasioinnin työmenettelyohjeista muistamaansa ohjeistusta asiakkaan yksilöinnistä puhelinpalvelussa ja käyntiasioinnissa. Lisätietopyynnön vastausajan osalta virkailija kertoi katsoneensa kalenterista päivämäärän virheellisesti. Tästä johtuen hän oli merkinnyt lisätietopyyntöön vastausajaksi vain viikon.

Verotusyksikön selvityksessä todetaan, että tietopyynnön käsittelyajassa on tapahtunut virhe. Tietopyyntö on saapunut Verohallintoon 31.12.2025 ja lisäselvityspyyntö on lähetetty vasta noin puolentoista kuukauden kuluttua tietopyynnön saapumisesta. Päätös siitä, ettei tietoja luovuteta, on tehty ja vastaus lähetetty vasta kuukauden kuluttua lisätietopyynnön lähettämisestä. Verotusyksikkö pahoittelee tapauksen käsittelyajan poikkeuksellista pituutta. Tietopyyntöjen käsittelyyn liittyvässä resurssoinnissa on esiintynyt haasteita, mikä on vaikuttanut tietopyyntötapausten tekemiseen. Kertaluonteiset järjestelyt on saatu tehtyä, joten jatkossa tietopyyntöjen käsittelyssä tullaan pääsemään laissa säädettyihin käsittelyaikoihin. Verotusyksikkö toteaa lisäksi, että kantelijan tietopyyntöä ei käsitelty hallintolain mukaan ilman aiheetonta viivytystä. Verotusyksikkö pyrkii jatkossa välttämään tämän kaltaisia viivytyksiä.

Verotusyksikkö pahoittelee myös turhien yksilöintitietojen kysymistä kantelijalta. Verosihteerillä ei ole ollut tämän kaltaisessa suoraan hylättävässä tietopyynnössä tarvetta kysyä yksilöintitietoja. Lisätietopyynnössä virkailija ei myöskään ollut perustellut yksilöintitietojen tarpeellisuutta tietopyynnön käsittelyn kannalta. Verosihteerin olisi tullut suoraan ilman lisätietopyynnön tekemistä lähettää asiakkaalle sähköpostitse turvaviestinä tiedoksiannosta siitä, ettei tietoja luovuteta ja ilmoittaa asiakkaalle tämän oikeudesta saada valituskelppoinen päätös.

Tietopyyntöjen käsittelyssä ei ole omaa kirjallista ohjeistusta asiakkaan tunnistamisesta esim. sähköpostiasioinnissa. Puhelinpalvelun ja käyntiasioinnin työmenettelyohjeissa on ohjattu siten, että asiakkaan henkilöllisyys voidaan varmentaa kysymällä useampia tietoja eli henkilötunnus tai y-tunnus sekä vähintään kaksi tunnistamiskysymystä. Verosihteeri pyrki henkilötunnuksen ja osoitetiedon kysymisellä varmistamaan sen, kuka tietopyynnön tekijä on, koska ajatteli asiakkaan yksilöinnin olevan tarpeellista ja että tietopyyntöä ei pysty järjestelmässä käsittelemään ilman osoitetietoa.

Oikea menettely on käyty läpi asiaa käsitelleen verosihteerin kanssa. Verotusyksikkö tarkentaa tietopyyntöjen osalta ohjeistusta asiakkaan tunnistamisen tarpeellisuudesta ja pakollisista tiedoista tietopyyntötapauksen käsittelyssä. Tarkennettu ohje tullaan käsittelemään tietopyyntöjä käsittelevien virkailijoiden kanssa.

Tietopyyntöjä käsitteleviä virkailijoita on ohjattu lisäämään sähköpostilla lähetettäviin lisäselvityspyyntöihin vähintään kahden viikon vastausaika. Verotusyksikön käsityksen mukaan verosihteerin inhimillisestä virheestä johtunut lisätietojen antamista varten asettama viikon määräaika ei ole ollut Verohallinnon ohjeiden mukainen. Verotusyksikkö pahoittelee tapahtunutta. Virheellinen menettely on käyty läpi asiaa käsitelleen verosihteerin kanssa. Verosihteeriä on ohjattu lisätietopyynnöissä käytettävän vastausajan osalta.

2.2 Verohallinnon lausunto

Verohallinnon lausunnon mukaan tietopyynnön käsittelyssä ei olisi ollut tarpeen esittää kantelijan tunnistamiseksi yksilöintitietoja koskevia kysymyksiä. Tietopyyntöön olisi riittänyt vastaus, ettei tietopyynnössä olevien tietojen perusteella tietoja voida luovuttaa niitä kysyvälle henkilölle. Tämän luontoiseen tietopyyntöön olisi lainsäädännön mukaisesti tullut antaa vastaus kahdessa viikossa. Koska tietopyyntö on siirretty selvitettäväksi ja tarpeettoman selvityspyynnön käsittelyssä on kestänyt pitkä aika, on asiaan vastaaminen valitettavasti ylittänyt laissa säädetyn käsittelyajan.

Verohallinto pahoittelee kantelun kohteena olevan tietopyynnön käsittelyssä tehtyä tarpeetonta selvityspyyntöä ja siihen annettua liian lyhyttä vastausaikaa sekä tietopyynnön pitkää käsittelyaikaa. Verohallinto tulee kiinnittämään huomiota tietopyyntöjen käsittelyyn lainsäädännössä edellytetyssä käsittelyajassa.

3 RATKAISU

3.1 Oikeusohjeita

Suomen perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa.

Hallintolain 7 §:n 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita.

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

Hallintolain 33 §:n 1 momentin mukaan asiakirjan täydentämistä, selityksen antamista ja selvityksen esittämistä varten on asetettava asian laatuun nähden riittävä määräaika.

Verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta annetun lain 2 §:n mukaan verotusasiakirjoihin ja -tietoihin sovelletaan viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain säännöksiä, ellei tässä tai muussa laissa toisin säädetä. Lain 4 §:n 3 momentin mukaan asianosaisen oikeudesta saada tieto salassa pidettävästä verotusasiakirjasta säädetään viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa.

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 14 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen asiakirjan antamisesta päättää pääsääntöisesti se viranomainen, jonka hallussa asiakirja on. Pykälän 4 momentin mukaan tässä pykälässä tarkoitettu asia on käsiteltävä viivytyksettä.

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

Hyvä hallinto edellyttää, että asia käsitellään viranomaisessa asianmukaisesti. Hyvään hallintoon kuuluu myös, että asia käsitellään sen laatu ja muut siihen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa. Käsittelyn viivytyksettömyydestä on säädetty perustuslain 21 §:ssä ja hallintolain 23 §:ssä. Asiakirjapyyntöä käsittelevän viivytyksettömyydestä on lisäksi säädetty erikseen julkisuuslain 14 §:ssä. Kantelijan tietopyyntöä koskevaa hakemusta ei selvityksen perusteella saamani käsityksen mukaan käsitelty julkisuuslain edellyttämällä tavalla viivytyksettä tai hyvän hallinnon edellyttämällä tavalla asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä, kun kantelijalta pyydettiin tietopyynnön johdosta aiheettomaksi osoittautunutta lisäselvitystä vasta noin puolentoista kuukauden kuluttua tietopyynnön tekemisestä ja tietopyyntöön annettiin vastaus vasta noin kahden ja puolen kuukauden kuluttua sen tekemisestä.

Verohallinto on selvityksensä mukaan ryhtynyt korjaaviin toimenpiteisiin näiltä osin ja kertonut sittemmin saaneensa tietopyyntöjen käsittelyn resurssointiin liittyneet kertaluonteiset järjestelyt tehtyä, minkä johdosta se kertoo jatkossa pääsevänsä tietopyyntöjen käsittelyssä laissa säädettyihin käsittelyaikoihin. Verohallinto on lisäksi ilmoittanut kiinnittävänsä huomiota tietopyyntöjen käsittelyyn lainsäädännössä edellytetyssä käsittelyajassa.

Verohallinnon tietopyynnön käsittelyn yhteydessä kantelijalle lähettämään aiheettomaksi osoittautuneeseen lisäselvityspyyntöön vastaamiselle on myös asetettu varsin lyhyenä pidettävä viikon määräaika, joka ei ole ollut Verohallinnon vähintään kahden viikon määräaika koskevan ohjeistuksen mukainen. Kantelijalle asetettu liian lyhyt määräaika on saadun selvityksen perusteella kuitenkin johtunut verosihteerin inhimillisenä pidettävästä virheestä.

Virheellinen menettely sekä lisätietopyynnöissä käytettävän vastausajan että tarpeettomasti pyydetyn lisäselvityksen osalta on Verohallinnon mukaan käyty läpi asiaa käsitelleen verosihteerin kanssa ja häntä on ohjattu asiassa. Verohallinto on lisäksi ilmoittanut tarkentavansa tietopyyntöjen osalta ohjeistustaan asiakkaan tunnistamisen tarpeellisuudesta ja pakollisista tiedoista tietopyyntötapauksen käsittelyssä sekä käyvänsä tarkennetun ohjeen läpi tietopyyntöjä käsittelevien virkailijoiden kanssa.

Kun otetaan huomioon edellä kerrotut korjaavat toimenpiteet, joihin Verohallinto on jo ryhtynyt ja toisaalta ilmoittanut ryhtyvänsä, jotta tapauksessa ilmenneiden kaltaisilta virheellisiltä menettelyiltä voitaisiin jatkossa välttyä, sekä Verohallinnon kantelijalle esittämät pahoittelut, katson, että asia ei anna aihetta muihin kuin alla mainittuihin toimenpiteisiin.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.2 esittämäni käsityksen Verohallinnon menettelyn lain ja hyvän hallinnon vastaisuudesta Verohallinnon sekä kantelijan tietopyyntöä käsitelleen verosihteerin tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Verohallinnolle ja kantelussa mainitulle verosihteerille.