

23.5.2025

EOAK/550/2025

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin**

**Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Jyri Vesanto**

## **VEROHALLINTO MENETTELI LAIN JA HYVÄN HALLINNON VASTAISESTI VEROKORTTIHAKEMUSTEN KÄSITTELYSSÄ**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli Verohallinnon menettelyä lähdeverokortti- ja verokorttihakemustensa käsittelyssä. Kantelija kertoi asuvansa ulkomailla ja käyvänsä Suomessa töissä. Ongelmat alkoivat hänen mukaansa vuonna 2024, kun hän oli pyytänyt muutosta yleisesti verovelvollisen statuksesta rajoitetusti verovelvolliseksi. Kantelijan mukaan Verohallinto ei reagoinut vuoden 2024 lopun osalta hänen lähdeverokorttihakemukseensa, vaan hän oli saanut sen sijaan joulukuulle mielestään kohtuuttoman suuren ennakoperintäprosentin 59,5 ilman selvitystä miksi. Kantelija kertoi lisäksi, että koska hänellä ei ollut verovuoden 2025 osalta voimassa olevaa verokorttia, hänen työnantajansa palkanlaskenta ilmoitti, että häneltä peritään 60 prosentin ennakopidätys. Tämä on kantelijan mielestä täysin kohtuutonta. Kantelija kertoi jättäneensä 15.1.2025 verokorttihakemuksen, johon ei ole vastattu, ja soittaneensa kantelun tekohetkellä 24.1.2025 Verohallintoon. Puhelu oli kantelijan mukaan kestänyt siinä vaiheessa tunnin ja 48 minuuttia ja kantelijaa oli vain välillä siirretty yhdeltä asiakaspalvelijalta toiselle.

Kantelijan mielestä Verohallinto ei ole avustanut häntä hoitamaan asiaansa niin, että hän saisi maksettua veronsa oikeudenmukaisesti huomioiden hänen työsuhteensa ja tilanteensa eikä noudattanut hallintolakia hänen hakemustensa käsittelyajan ja neuvonnan suhteen. Kantelijan mukaan häntä uhattiin hänen verovuoden 2024 rajoitettua verovelvollisuutta koskevan vaatimuksensa yhteydessä käytännössä vain veronkorotuksella mahdollisesta väärästä ilmoituksesta, mitä hän ei pidä eettisenä.

### **2 SELVITYS**

Kantelun johdosta hankittiin Verohallinnon lausunto ja Verotusyksikön selvitys.

#### **2.1 Verotusyksikön selvitys**

Verotusyksikön selvityksen mukaan kantelijalle on muodostunut verovuoden 2024 ennakoperinnän peruslaskennassa 1.2.2024 alkaen voimassa ollut verokortti, jonka ennakopidätysprosentiksi on tullut 31.

Kantelija on vaatinut verovuoden 2023 verotuksen toimittamisen yhteydessä, että häntä pidettäisiin rajoitetusti verovelvollisena. Rajoitettua verovelvollisuutta koskeva selvitystyö Verohallinnossa on aloitettu 26.8.2024, jolloin kantelijalta on pyydetty lisäselvitystä asian ratkaisemiseksi. Selvityspyyntökirjeessä kantelijalle on annettu tiedoksi, että mikäli pyydettyä selvitystä ei toimiteta, voidaan asiassa määrätä veronkorotus, jonka suuruus on 2 prosenttia lisätyn tulon määrästä. Verohallinto on 29.10.2024 muodostuneella tuloverotuksen verotuspäätöksellä hyväksynyt kantelijan vaatimuksen rajoitetusta verovelvollisuudesta, eikä veronkorotusta ole määrätty.

Verotusyksikön mukaan Verohallinnolla on laissa säädetty velvollisuus kuulla asiakasta veronkorotuksesta, eikä mahdollisesta veronkorotuksesta kuuleminen selvityspyyntövaiheessa ole uhkaus. Veronkorotussäännökset ovat sellaisia, että Verohallinnon on määrättävä veronkorotus, mikäli veroilmoituksella on virheitä, eivätkä laissa säädetty perusteet korotuksen määräämättä jättämiselle täyty.

Kantelijalle on laskettu verovuodelle 2024 verokorttimuutoksia 30.9.2024 ja 20.11.2024. Kantelijan ensimmäinen muutosverokorttihakemus on tullut Verohallintoon 30.9.2024 ja se on käsitelty samana päivänä. Verokortti on asetettu voimaan 1.10.2024 ja sen ennakonpidätysprosentiksi on muodostunut 44,5. Kantelijalle 20.11.2024 lasketun muutosverokortin käsittelyssä on huomioitu verotuspäätöksellä 2023 tapahtunut muutos yleisesti verovelvollisesta rajoitetuksi verovelvolliseksi. Verohallinto on vastaanottanut kantelijan verokorttimuutosta koskevan hakemuksen 30.10.2024 ja lähettänyt kantelijalle 4.11.2024 selvityspyyntö, jossa on pyydetty täydennystä kantelijan vaatimukseen ansiotulojen progressiivista verottamista varten. Selvityspyyntöissä on kerrottu rajoitetusti verovelvollisen oikeudesta vaatia ansiotulojensa progressiivista verotusta ja siitä, että lähtökohtaisesti rajoitetusti verovelvolliselta henkilöltä työnantaja perii 35 prosenttia lähdeveroa Suomessa tehdystä työstä. Kantelija on toimittanut pyydetyn selvityksen 18.11.2024 ja vaatinut edelleen ansiotulojensa progressiivista verottamista. Verohallinto on laskenut kantelijalle rajoitetusti verovelvollisen muutosverokortin, jonka ennakonpidätysprosentiksi on muodostunut 59,5 ja joka on asetettu voimaan 20.11.2024 alkaen.

Kantelija on hakenut verovuodelle 2024 lähdeverokorttia 21.11.2024. Hänelle ei ole laskettu lähdeverokorttia, koska hän on jo aikaisemmassa vaatimuksessaan esittänyt vaatimuksen ansiotulojensa progressiivisesta verottamisesta. Ennakkoperinnässä esitetty progressiivisen verotuksen vaatimus sitoo vaatimuksen esittäjää kyseisen vuoden verotuksessa, eikä lähdeverotukseen voida palata kuin vasta seuraavan verovuoden verotuksessa. Hakemus on hylätty 27.1.2024 (oik. 27.11.2024). Kantelijaan ei ole oltu yhteydessä lähdeverokorttihakemuksen käsittelyn aikana.

Kantelijalle ei ole verovuoden 2025 ennakkoperintään muodostunut peruslaskennan verokorttia, koska kantelija on Verohallinnon tietojen mukaan rajoitetusti verovelvollinen Suomessa. Kantelija on hakenut 15.1.2025 Suomessa yleisesti verovelvollisen verokorttia. Verohallinto on käsitellyt vaatimuksen 17.1.2025. Kantelijalle ei ole laskettu verokorttia vuodelle 2025. Kantelijaan ei ole oltu yhteydessä Verohallintoon tulleen verokorttihakemuksen käsittelyn yhteydessä.

Kantelija on soittanut Verohallintoon 24.1.2025 tiedustellakseen verokorttihakemuksensa tilannetta. Kantelijalle on kerrottu, ettei hän voi saada yleisesti verovelvollisen verokorttia, koska hän on Verohallinnon tietojen mukaan rajoitetusti verovelvollinen, ja hänet on ohjattu hakemaan lähdeverokorttia.

Kantelija on soittanut kahdesti 27.1.2025 Verohallintoon lähdeverokorttihakemuksestaan. Puheluista on kirjattu kaksi yhteydenottolomaketta. Ensimmäisen yhteydenottolomakkeen mukaan kantelijalta on pyydetty vaatimusta ansiotulojen progressiivisesta verottamisesta, jonka jälkeen kantelijalle lasketaan verokortti. Toisessa puhelussa lähdeverokorttihakemus on otettu käsittelyyn puhelun yhteydessä ja kantelijalle on laskettu lähdeverokortti. Lähdeverokortti on voimassa 1.1.–31.12.2025 ja lähdeveroprosentti on 35.

Verohallinnon ilmoitusten ja hakemusten käsittelyaikaennusteeksi on vero.fi -sivustolla asetettu 1–3 päivää OmaVero-palvelussa asioidessa ja 1–2 viikkoa paperilomakkeella asioidessa. Verotusyksikkö toteaa, että kantelijan ennakkoperinnässä hakemusten käsittely on tapahtunut pääsääntöisesti annettujen käsittelyaikaennusteiden puitteissa ja niiden hakemusten osalta, joita ei ole käsitelty käsittelyaikaennusteen aikataulussa, käsittely on tapahtunut ilman aiheetonta viivytystä.

Verohallinto on toimittanut kantelijalle kaikkien laskemiensa lähdevero- ja verokorttien oheen ennakkoperinnän päätöksen tai päätöksen lähdeverokortista. Kyseisissä päätöksissä kantelijalle on annettu päätöksen perustelut ja tieto siitä kuinka asia on ratkaistu. Verohallinto on kuitenkin virheellisesti jättänyt antamatta kantelijalle tiedoksi 27.1.2024 (oik. 27.11.2024) ja 17.1.2025 tehdyt päätökset kantelijan hakemuksiin, joissa verokorttia tai lähdeverokorttia ei ole laskettu. Sen seurauksena, ettei päätöksiä ole annettu kantelijalle tiedoksi, ei kantelijaa ole myöskään ohjattu hakemaan verokorttia tai lähdeverokorttia oikein.

Verovuoden 2024 lähdeverokorttihakemusta käsiteltäessä virkailijan olisi tullut olla yhteydessä kanteliijaan antaakseen tiedoksi, että ennakkoperinnässä esitetty progressiivisen verotuksen vaatimus sitoo häntä kyseisen vuoden verotuksessa, eikä lähdeverotukseen voida palata kuin vasta seuraavan verovuoden verotuksessa. Vastaavasti kanteliijaan olisi pitänyt olla yhteydessä vuoden 2025 ennakkoperintään tulleesta vaatimuksesta yleisesti verovelvollisen verokortista ja ohjeistaa häntä hakemaan rajoitetusti verovelvollisen verokorttia tai lähdeverokorttia. Lisäksi kantelijan ollessa yhteydessä 27.1.2025 ensimmäisen kerran Verohallinnon virkailijan olisi tullut tarkistaa kantelijan avoimena olevat veroasiat, eikä vaatia tältä uutta hakemusta ansiotulojen progressiivisesta verottamisesta, jolloin asia olisi saatu käsittelyyn viivytyksettä ilman kantelijan uutta yhteydenottoa.

Verotusyksikkö pahoittelee asiassa tapahtuneita virheitä ja niistä aiheutunutta haittaa. Verotusyksikkö tulee muistuttamaan virkailijoita siitä, että asiakkaan asiakastiedot tulee huomioida verokorttia laskettaessa ja tarpeen vaatiessa ohjeistaa verovelvollista hakemaan verokorttia oikein. Lisäksi Verotusyksikkö tulee muistuttamaan virkailijoita siitä, että mikäli asiakkaalla on avoinna olevia asioita tämän ollessa yhteydessä tulee ne tarkistaa ja tarpeen vaatiessa huomioida verokorttia laskettaessa.

## 2.2 Verohallinnon lausunto

Verohallinnon lausunnossa todetaan, että verovuosien 2024 ja 2025 verokorttihakemusten käsittely ei ole Verohallinnossa edennyt kaikilta osin Verohallinnon ohjeiden mukaisesti. Verohallinto pahoittelee kantelijalle aiheutunutta haittaa ja vaivaa.

Kanteliija kertoo kantelussaan, että hänen puhelunsa Verohallintoon oli kestänyt kantelua tehdessä jo lähes kaksi tuntia. Verohallinnon tietojen mukaan kanteliija on soittanut Verohallintoon 24.1.2025. Hän on soittanut Verokortti 1-linjaan, josta puhelu on siirretty Verokortti 2-linjaan ja sieltä vielä Kansainvälinen -linjaan. Puhelu ja jonotus ovat kestäneet yhteensä 2 tuntia 26 minuuttia ja tuosta ajasta kanteliija on puhunut virkailijoiden kanssa noin 35 minuuttia. Kanteliija on jonottanut Verokortti 1-linjaan 37 minuuttia ja hänet on muutaman minuutin puhelun jälkeen siirretty Verokortti 2-linjaan. Hän on jonottanut virkailijalle muutaman minuutin ja virkailijan vastattua kanteliija on puhunut lyhyesti virkailijan kanssa, kunnes hänet on siirretty Kansainväliseen puhelinsarjaan. Kanteliija on tuolloin jonottanut tunti 22 minuuttia, kunnes virkailija on vastannut. Kanteliija on puhunut virkailijan kanssa noin puoli tuntia, jotta hänen asiansa on saatu selvitettyä. Jonotusaika on ollut poikkeuksellisen pitkä ja Verohallinto pahoittelee pitkää jonotusaikaa. Verohallinnon puhelinpalveluiden jonotusajat eivät keskimäärin ole niin pitkiä kuin kantelijan puhelussa. Lausunnossa olevan tilaston mukaan keskimääräinen jonotusaika Verohallinnon puhelinpalveluihin on vuonna 2024 ollut 4,5 minuuttia.

Lausunnon mukaan melkein kaikissa Verohallinnon puhelinsarjoissa on käytössä ns. takaisinsoittopalvelu. Asiakkaan soittaessa Verohallinnon palvelunumeroon klo 9–14 (1-linjat ja kerroksettomat sarjat) tai 9–15 (2-linjat), hän voi jättää jonottaessaan soittopyynnön. Tällöin asiakas ei menetä paikkaansa jonossa, mutta hän voi sulkea puhelimen ja Verohallinnon virkailija soittaa hänelle, kun hänen vuoronsa jonossa tulee. Verohallinnon käsityksen mukaan kantelija jonotti Verohallinnon kansainväliseen puhelinsarjaan aikana, jolloin hän olisi voinut jäädä passiivijonoon eli Verohallinnon virkailija olisi soittanut hänelle takaisin, kun hänen vuoronsa olisi tullut jonossa. Verohallinnon ei ole kuitenkaan mahdollista tarkistaa, ovatko kyseisen palvelusarjan jonopaikat olleet ko. ajankohtana täynnä tai oliko siinä jokin muu ongelma, mutta Verohallinnolla ei ole ainakaan tiedossa, että puhelinsarjoissa olisi tuolloin ollut teknisiä ongelmia.

### 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 2 luvussa säädetään hyvän hallinnon perusteista. 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.

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

Hallintolain 6 luvussa säädetään asian selvittämisestä ja asianosaisen kuulemisesta. Näistä säädetään muun ohella lain 31 ja 34 §:ssä. Hallintolain 31 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä selvitykset. Hallintolain 34 §:n 1 momentin mukaan asianosaiselle on ennen asian ratkaisemista varattava tilaisuus lausua mielipiteensä asiasta sekä antaa selityksensä sellaisista vaatimuksista ja selvityksistä, jotka saattavat vaikuttaa asian ratkaisuun.

Hallintolain 54 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on annettava tekemänsä päätös viipymättä tiedoksi asianosaiselle ja muulle tiedossa olevalle, jolla on oikeus hakea siihen oikaisua tai muutosta valittamalla. Viranomaisen on annettava tiedoksi myös sellainen päätös, johon liittyy muutoksenhakukielto.

Verotusmenettelystä annetun lain 26 c §:n 1 momentin mukaan verotuspäätös, päätös oikaisuvaatimukseen ja muu asiakirja on toimitettava tiedoksi verovelvolliselle.

Verotusmenettelystä annetun lain 32 § 1 momentin 1 kohdan mukaan Verohallinto määrää verovelvolliselle veronkorotuksen, jos veroilmoitus tai muu ilmoitus taikka muu säädetty tieto, asiakirja tai selvitys on annettu puutteellisena tai virheellisenä taikka on jätetty kokonaan antamatta.

Rajoitetusti verovelvollisen tulon verottamisesta annetun lain (lähdeverolaki) 2 §:n 1 momentin mukaan rajoitetusti verovelvollisen valtion- ja kunnallisvero peritään lopullisena verona toimittamalla pidätys tulon lähteellä (*lähdevero*) tai määrätään verotusmenettelystä annetun lain mukaisessa järjestyksessä noudattaen, mitä jäljempänä tässä laissa säädetään.

Lähdeverolain 2 luvussa säädetään lähdeverosta. Lain 5 §:n 1 momentin mukaan Verohallinto antaa rajoitetusti verovelvolliselle lähdeveroa koskevien säännösten soveltamista varten hakemuksesta lähdeverokortin. Lain 7 §:n 1 momentin 1 kohdan mukaan lähdevero on 35 prosenttia muun ohella palkasta ja muusta suorituksesta, jota tuloverolain mukaan verotetaan ansiotulona.

Lähdeverolain 3 luvussa säädetään verotusmenettelystä annetun lain mukaisessa järjestyksessä toimitettavasta verotuksesta. Lain 13 §:n 1 momentin 6 kohdan mukaan verotusmenettelystä annetun lain mukaisessa järjestyksessä verotetaan 3 ja 4 momentissa tarkemmin säädetyin edellytyksin osinkoa lukuun ottamatta ansiotulo, jota ei veroteta 1–5 kohdan nojalla muun ohella, jos saaja asuu Euroopan talousalueeseen kuuluvassa valtiossa.

Pykälän 3 momentin 1 kohdan mukaan edellä 1 momentin 6 kohdan soveltaminen ennakoperinnässä edellyttää, että rajoitetusti verovelvollinen hakee 16 §:n 4 momentissa tarkoitetun verokortin ja toimittaa sen suorituksen maksajalle.

Pykälän 4 momentin mukaan edellä 1 momentin 6 kohtaa sovelletaan verotusta toimitettaessa, jos sitä on sovellettu ennakoperinnässä tai jos rajoitetusti verovelvollinen niin vaatii.

Lähdeverolain 16 §:n 1 momentin mukaan edellä 13 §:ssä tarkoitettua tulosta suoritettava vero on määrättävä verovelvolliselle verotusmenettelystä annetun lain mukaisessa järjestyksessä.

Pykälän 4 momentin mukaan edellä 1 momentissa tarkoitettujen verojen suorittamiseksi toimitetaan ennakoperintä siten kuin ennakoperintälaiassa säädetään. Ennakonpidätyksen toittamista varten rajoitetusti verovelvolliselle annetaan ennakoperintälain säännösten nojalla verokortti (rajoitetusti verovelvollisen verokortti).

Ennakoperintälain 3 §:n 1 momentin mukaan ennakonpidätyksen määrän on vastattava mahdollisimman tarkoin verovelvollisen ennakonpidätyksen alaisesta tulosta verovuoden veroasteikkoa koskevan lain ja muiden verovuoden veroperusteiden mukaan maksettavaa verojen ja maksujen yhteismäärää.

Ennakoperintälain 7 a §:n 1 momentin mukaan kirjallisesta päätöksestä on käytävä ilmi päätöksen tehnyt viranomaisen yhteystietoineen, vero- tai maksuvelvollisen yksilöintitiedot, päätöksen perustelut ja tieto siitä, miten asia on ratkaistu.

Ennakoperintälain 10 §:n 1 momentin mukaan Verohallinto voi verovelvollista kuulematta merkitä ennakonpidätyksen määrän prosentteina suorituksen saajan verokorttiin tai siirtää tiedon suoraan ennakonpidätyksen toittamiseen velvolliselle. Pykälän 2 momentin mukaan päätöksen perusteluina Verohallinto ilmoittaa verovelvolliselle ennakonpidätysprosentin ja antaa selvityksen laskentaperusteista.

Ennakoperintälain 18 §:n 1 momentin mukaan Verohallinto voi määrätä verovelvollisen ennakonpidätysprosentin uudelleen joko viran puolesta verovelvollista kuulematta tai verovelvollisen vaatimuksesta, jos on ilmeistä, että pidätysprosentti ei vastaa verovuodelta maksettavaksi määrättävien verojen ja maksujen yhteenlaskettua määrää.

Ennakoperintäasetuksen 1 §:n mukaan verokortin antaa Verohallinto. Jos verovelvollinen ei saa verokorttia, hän on velvollinen itse pyytämään sitä Verohallinnolta.

Ennakoperintäasetuksen 3 §:n mukaan jos suorituksen saaja ei esitä suorituksen maksajalle verokorttia, maksaja ei saa 2 §:ssä tarkoitettulla tavalla ennakonpidätyksen toittamista varten tarvittavia tietoja, eikä ennakonpidätystä toimitettaessa ole käytettävä ennakoperintälain 3 §:n 3 momentin nojalla suorituksen saajan edellisen vuoden päättyessä voimassa ollut ennakonpidätysprosenttia, ennakonpidätys on toimitettava kaavamaisen ennakonpidätysprosentin mukaan. Jos ennakonpidätykseen ei ole sovellettava tässä asetuksessa tai Verohallinnon ennakonpidätyksen määrästä antamassa päätöksessä tarkoitettuja kaavamaisia ennakonpidätysprosentteja, on ennakonpidätys toimitettava 60 prosentin suuruisena.

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

### 3.2.1 Verohallinnon menettely verokortti- ja lähdeverokorttihakemusten käsittelyssä

Selvityksen perusteella saamani käsityksen mukaan Verohallinto on sinänsä käsitellyt kantelijan 21.11.2024 ja 15.1.2025 vireille tulleet verokortti- ja lähdeverokorttihakemukset ilman aiheetonta viivytystä, mutta jättänyt antamatta niihin 27.11.2024 ja 17.1.2025 tehdyt hylkäävät päätökset kantelijalle tiedoksi.

Olen samaa mieltä Verohallinnon kanssa siitä, että kantelijan verovuoden 2024 lähdeverokorttihakemusta käsiteltäessä Verohallinnon asiaa käsitelleen virkailijan olisi tullut olla yhteydessä kantelijaan ja selvittää hänelle, että ennakkoperinnässä esitetty vaatimus ansiotulojen verottamisesta verotusmenettelystä annetun lain mukaisessa järjestyksessä sitoo häntä kyseisen vuoden verotuksessa ja että hän voi halutessaan siirtyä ansiotulojensa verotuksessa lähdeverotukseen taas seuraavan verovuoden verotuksessa. Yhdyn myös siihen näkemykseen, että kantelijaan olisi tullut olla yhteydessä hänen 15.1.2025 tekemänsä yleisesti verovelvollisen verokorttihakemuksen osalta ja ohjeistaa häntä hakemaan joko rajoitetusti verovelvollisen verokorttia tai lähdeverokorttia. Tämä olisi käsitykseni mukaan ollut hyvään hallintoon kuuluvan palveluperiaatteen ja myös neuvontavelvollisuuden mukaista. Katson lisäksi, että kyseiset hylkäävät ratkaisut olisi tullut antaa kantelijalle tiedoksi hallintolaissa ja verotusmenettelystä annetussa laissa edellytetyllä tavalla.

Myöskään kantelijan Verohallinnolta saama puhelinpalvelu ei selvityksen perusteella saamani käsityksen mukaan kaikilta osin täyttänyt palvelun asianmukaisuuden tai neuvontavelvollisuuden vaatimuksia, kun kantelija oli 27.1.2025 ensimmäisen kerran yhteydessä Verohallintoon. Verohallinnon virkailija ei ollut tällöin tarkistanut kantelijan avoimena olevia veroasioita, vaan oli vaatinut häntä tekemään uuden hakemuksen ansiotulojensa verottamisesta verotusmenettelystä annetun lain mukaisessa järjestyksessä. Tämä oli viivästyttänyt asian käsittelyä ja vaatinut kantelijalta uutta yhteydenottoa, ennen kuin hän oli saanut asiansa hoidetuksi.

Se, että kantelijan 15.1.2025 tekemään yleisesti verovelvollisen verokorttia koskevaan hakemukseen tehtyä hylkäävää päätöstä ei annettu kantelijalle tiedoksi eikä hakemusta käsitellyt Verohallinnon virkailija ollut yhteydessä kantelijaan ja ohjeistanut häntä hakemaan joko rajoitetusti verovelvollisen verokorttia tai lähdeverokorttia, on käsitykseni mukaan osaltaan johtanut siihen, että kantelija ei ole osannut pyytää itselleen Verohallinnosta vuodelle 2025 oikeanlaista verokorttia, minkä vuoksi hänen työnantajansa on ilmoittanut hänelle, että häneltä peritään 60 prosentin ennakonpidätys. Kantelija on kuitenkin selvityksen mukaan pian kantelun tekemisen jälkeen saanut hoidettua asian kuntoon, kun hänelle on 27.1.2025 toisella yhteydenottokerralla laskettu Verohallinnossa lähdeverokortti.

Hyvän hallinnon mukainen palveluperiaate edellyttää, että asiointi voisi tapahtua asiakkaan kannalta mahdollisimman nopeasti, joustavasti ja yksinkertaisesti. Viranomaisen neuvontavelvollisuus puolestaan edellyttää, että viranomaisen antaa asiakkailleen hallintoasian hoitamiseen liittyvää tarpeellista neuvontaa. Katson, että nämä edellytykset eivät kaikilta osin täyttyneet kantelijan Verohallinnolta saamassa asiakaspalvelussa. Pidän asianmukaisensa Verotusyksikön näiltä osin ilmoittamia korjaavia toimenpiteitä.

Verohallinnon kantelijalle 20.11.2024 laskemaa muutosverokorttia koskevassa menettelyssä ei ole selvityksen perusteella saamani käsityksen mukaan ilmennyt lainvastaisuutta tai velvollisuuden laiminlyöntiä. Selvityksestä ei ilmene, että muutosverokortin mukainen ennakonpidätysprosentti olisi laskettu virheellisesti ja muutosverokorttia koskevaan päätöksen on selvityksen mukaan myös oheistettu päätöksen perustelut. Totean tältä osin kuitenkin vielä kantelijalle yleisesti tiedoksi sen, että jos hänen verotuksensa on verovuonna 2024 toimitettu verotusmenettelystä annetun lain mukaisessa järjestyksessä, Verohallinto palauttaa mahdollisesti liikaa maksetun ennakonpidätyksen määrän veronpalautuksena korkoineen siltä osin kuin maksettuja ennakonpidätyksiä ei tarvita verojen suoritukseksi.

### 3.2.2 Verohallinnon puhelinpalvelun jonotusaika

Olen aiemmissa ratkaisuisiani todennut, että viranomaisen on huolehdittava puhelinpalvelunsa jonotusaikojen pysymisestä niin kohtuullisina, että ne eivät muodosta tosiasiallista estettä neuvontapalveluiden saatavuudelle. Tässä tapauksessa kantelija joutui asiassa saadun selvityksen mukaan jonottamaan kaikkiaan noin kaksi tuntia Verohallinnon puhelinpalvelussa ennen kuin sai asianmukaista palvelua ja neuvontaa asiassaan.

Asiassa ei ole saatu varmuutta siitä, olisiko Verohallinnon lausunnossa mainittu takaisinsoittopalvelu ollut kantelijan käytettävissä hänen soittaessaan Verohallintoon. Pidän kuitenkin sinänsä hyvänä käytäntönä tätä Verohallinnon lausunnossa kerrottua takaisinsoittopalvelua, jossa asiakas ei menetä paikkaansa jonossa odottaessaan Verohallinnon virkailijan takaisinsoittoa. Verohallinnon lausunnon mukaan jonotusajat sen puhelinpalveluihin ovat myös keskimäärin pysyneet kohtuullisina. Kantelija on selvityksen perusteella saamani käsitykseni mukaan joutunut jonottamaan poikkeuksellisen kauan.

Katson, että kohtuuttoman pitkä jonotusaika Verohallinnon puhelinpalveluun puhelun siirtoineen eri virkailijoille muodosti kantelijan tapauksessa tosiasiallisen esteen asianmukaisen neuvontapalvelun saatavuudelle. Kuten olen jo yllä todennut, hyvän hallinnon mukainen palveluperiaate edellyttää, että asiointi voisi tapahtua hallinnossa asioivan kannalta mahdollisimman nopeasti ja yksinkertaisesti.

### 3.2.3 Verokorotuksen määräämisen mahdollisuudesta ilmoittaminen

Selvityksen mukaan kantelijalta on pyydetty lisäselvitystä hänen rajoitettua verovelvollisuutta koskevan vaatimuksensa ratkaisemiseksi.

Selvityspyynnössä on ilmoitettu, että hänelle voidaan määrätä veronkorotus, mikäli pyydettyä selvitystä ei toimiteta. Selvityksestä ilmenee lisäksi, että Verohallinto on verotuspäätöksellään hyväksynyt kantelijan vaatimuksen rajoitetusta verovelvollisuudesta ja ettei veronkorotusta ole määrätty.

Verohallinnon menettelyssä ei ole selvityksen perusteella saamani käsityksen mukaan tältä osin ilmennyt lainvastaisuutta tai velvollisuuden laiminlyöntiä.

## 4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdissa 3.2.1 ja 3.2.2 esittämäni käsityksen Verohallinnon menettelyn lain ja hyvän hallinnon vastaisuudesta sen tietoon ja kiinnitän Verohallinnon huomiota hyvän hallinnon perusteisiin kuuluviin palveluperiaatteen ja palvelun asianmukaisuuden sekä neuvontavelvollisuuden vaatimuksiin.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Verohallinnolle.