

Katri Kauppinen

ASIAKASYSTÄVÄLLISYYDEN LISÄÄMINEN KIINTEISTÖVEROTUKSESSA

ASIAKASYSTÄVÄLLISYYDEN LISÄÄMINEN KIINTEISTÖVEROTUKSESSA

Katri Kauppinen
Opinnäytetyö
Syksy 2017
Liiketalouden koulutusohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Liiketalous, Taloushallinto

Tekijä: Katri Kauppinen

Opinnäytetyön nimi: Asiakasystävällisyyden lisääminen kiinteistöverotuksessa

Työn ohjaaja: Leena Yrttiaho

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2017

Sivumäärä: 49+17

Tehdessäni töitä kiinteistöverotuksen tehtävissä Verohallinnolla huomasin, miten haastavaa kiinteistöveropäätösten ymmärtäminen ja kiinteistöveroilmoitusten tekeminen oli asiakkaille. Aloin pohtia näihin liittyviä ongelmia enemmän ja yritin löytää mahdollisia syitä ongelmien taustalla, jotta saattaisin keksiä niihin ratkaisuja. Työssä on hyödynnetty pääasiassa kiinteistöverolakia, arvostamislakia, hallituksen esityksiä, Valtiovarainministeriön asetusta rakennusten jälleenhankinta-arvon määrittämisestä ja Verohallinnon ohjeistuksia. Olen käyttänyt palvelumuotoilun menetelmiä palvelupolkuja rakentaessani ja laadullisia menetelmiä haastatteleamalla virkailijoita ja asiakkaita.

Tuloksissa huomattiin, että etenkin verotettavien pinta-alojen selvittäminen asiakkaalle on haastavaa ja heille on myös hankalaa osata ilmoittaa oikeita käyttötarkoituksia talousrakennuksilleen. Haastattelujen myötä huomattiin, että pinta-alojen ilmoittamista voi ohjata tarkemmillä lomakkeilla ja selkeämmin esille tuotaville ohjeilla. Samoin talousrakennusten käyttötarkoituksen ilmoittamista voi parantaa asiakkaiden selkeämmillä ohjeistuksilla. Kolmantena suurimpana kehityskohtana on parempi yhteistyö kuntien rakennusvalvonnan kanssa ja kuntienkin vastuuttaminen asiakkaiden paremmasta tiedottamisesta.

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Business Economics Degree Program, Financial Management

Author: Katri Kauppinen

Title of thesis: Increasing customer-friendliness in property tax

Supervisor: Leena Yrttiaho

Term and year when the thesis was submitted: Fall 2017

Number of pages: 49+17

While working for Finnish tax administration it was noticed that some clients had difficulties understanding their property tax decisions and provide correct information about their property tax notifications. More difficulties arose so finding solutions to these problems became current. For this thesis different laws concerning property taxation and guides written by Finnish tax administration were used. Service design methods were applied by building service blueprints and qualitative methods by interviewing tax clerks and customers.

In the results it was found out that especially calculating the area of the building for property tax was quite challenging for customers. Furthermore it was difficult to give correct information about the use of outbuildings. By conducting the interviews it was acknowledged that customers could be instructed to report more correct areas of the buildings with more accurate forms and guides. In addition, making the guides for the usage of the outbuildings seemed to help customers with their difficulties. The third greatest section for development was to co-operate better with towns' building control and make towns take more responsibility about informing property tax customers better.

Keywords: taxation, property, buildings, customer-friendliness

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	KIINTEISTÖVEROTUS 2017	8
2.1	Verovelvollisuus	9
2.2	Ilmoittamisvelvollisuus	10
2.3	Veron kohde	11
2.4	Arvostaminen	12
2.4.1	Maapohjan arvostaminen	12
2.4.2	Rakennusten arvostaminen	13
2.5	Veroprosentti	14
2.6	Kiinteistöjen arvostamisjärjestelmän uudistus 2020	16
3	ILMOITUSTEN ONGELMAT JA SYYT	18
3.1	Rakennusvuosi ja aloittamisvuosi	19
3.2	Käyttötarkoitus	21
3.3	Pinta-ala	22
3.4	Omistajuus	23
4	VAIHTOEHTOJA ONGELMIEN RATKAISEMISEKSI	25
4.1	Käyttöönottovuosi	25
4.2	Käyttötarkoitusten kuvaukset esille	26
4.3	Erilaisia keinoja ilmoittaa pinta-ala	27
4.4	Vaihtoehtoja omistajuuteen liittyviin ilmoituksiin	28
5	HAASTATTELUT	29
5.1	Virkailijahaastattelut	29
5.1.1	Virkailijoiden kanssa ideoituja kehitysehdotuksia	30
5.2	Asiakashaastattelujen ensimmäisen kierroksen esimerkit	32
5.3	Asiakashaastattelujen toisen kierroksen esimerkit	36
5.4	Asiakashaastatteluiden tulokset digitaalisuudesta ja kontaktin tärkeydestä	40
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	42
7	POHDINTA	45
	LÄHTEET	47
	LIITTEET	50

1 JOHDANTO

Kiinteistöverotusta ei juurikaan opeteta ihmisille missään, joten on erittäin ymmärrettävää, että kiinteistöverotuksen piirissä olevat asiakkaat eivät välttämättä ennestään tiedä siitä mitään. Ei ole kuitenkaan mitenkään tehokasta ja järkevää, että virkailijat päätyvät opettamaan kiinteistöverotuksen perusteita asiakkaille yksi asiakas kerrallaan. Näin ollen on paljon järkevämpää kehittää esimerkiksi verkkoilmoituspalvelun ja paperisten lomakkeiden sisältöä sellaiseksi, että asiakkaat osaisivat niiden perusteella tarkistaa tietonsa ja ilmoittaa korjattavat tiedot suoraan oikein ilman erillisiä asiakaskontakteja.

Verohallinto myös kehittää parhaillaan OmaVero -verkkoilmoituspalvelua. Tällä hetkellä palvelun kautta voi tehdä veroilmoituksia oma-aloitteisista veroista, antaa lahjaveroilmoituksen, vastata selvityspyyntöön tai antaa tilinumeron. Ajatuksena on, että OmaVeron saataisiin aikanaan yhdistettyä muitakin sähköisen ilmoittamisen palveluita, kuten kiinteistöveroilmoittaminen. (Verohallinto 2017d, viitattu 15.8.2017.)

Näin ollen opinnäytetyöni aihe on erittäin ajankohtainen ja toivon mukaan tulokset tulevat olemaan hyödynnettävissä OmaVeron kehittämisessä. Tutkimuskysymyksiksi nousi ”Mitä ongelmia kiinteistöveroilmoittamisessa ilmenee?” ja ”Miten ongelmia voisi ratkaista?”. Keskityin työssäni rakentamaan ongelmatilanteista palvelupolkuja ongelmien selvittämiseksi ja löytääkseni myös ongelmiin mahdollisia ratkaisuja. Laadullisten menetelmien teemahaastatteluin ja asiakkaiden lomakemallisten haastatteluiden avulla pyrin löytämään asiakkaille mahdollisimman selkeitä ja yksinkertaisia ohjeistuksia, jotta asiakkaat osaisivat ilmoittaa kiinteistöverotietojaan oikein. Lisäksi nykyinen terminologia voi olla asiakkaille hankala ymmärtää, joten pohdin, voisiko asiat esittää vielä jotenkin kansankielisemmin ja asiakkaille ymmärrettävämmässä muodossa. Keskityin työssä lopulta rakennuksiin liittyvien ilmoitusten ongelmien ratkaisemiseen asiakkaan näkökulmasta.

Hyödynsin laadullisen tutkimuksen keinoja, koska koin sen itselleni helpoimmaksi ja projektille hyödyllisimmäksi, kun voin hyödyntää paremmin tietämystäni ja osaamistani kiinteistöveroilmoituksia käsittelevänä virkailijana. Loin siis hieman erilaisia haastattelupohjia esimerkkeihin perustuen. Haastateltavat asiakkaat eivät siis tarkista omia tietojaan vaan

esimerkkitapausten tietoja ja lähtevät ilmoittamaan korjauksia niihin Verohallinnolla olevien tietojen pohjalta.

Ensimmäinen testikierros päättyi vuoden 2017 kiinteistöverotuksen vahvistamiseen. Aloitin pohtimalla ongelmia, niiden syitä ja niihin mahdollisia ratkaisuja omien kokemusteni perusteella. Toinen kierros oli kahden virkailijan haastattelut, joista sain kommentteja ja ideoita sisältöön. Kolmannella ja neljännellä kierroksella tein viimein asiakashaastatteluita perustuen esimerkkeihin.

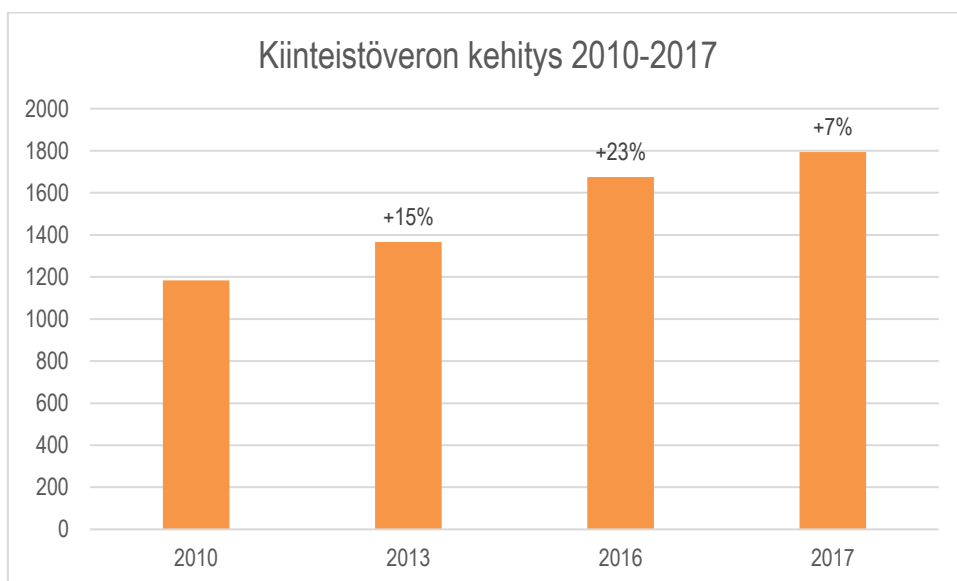
Opinnäytetyöni aluksi kerroin yleisesti kiinteistöverotukseen liittyvästä lainsäädännöstä ja siihen tulevista muutoksista. Kappaleessa kolme siirrytään jo empiriaan, jossa kerroin palvelupolkujen avulla ongelmista. Tein siis ongelmista yksinkertaistettuja aikajanoja, joista käy ilmi asiakkaan ajatuksia ja tuntemuksia ja miten tilanteet ovat edenneet. Ongelmista edetään mahdollisiin ratkaisuihin, joita olen kuvannut tarkemmilla ja monipuolisemmilla palvelupoluilla. Palvelupoluissa on kuvattuna aikajana, toiminnan vaihe, toiminta, asiakkaan ajatuksia ja tuntemuksia ja kontaktipisteet.

Luvussa viisi testaan suunnittelemani mahdollisia ratkaisuja haastattelujen kautta. Haastattelin ensin kahta Verohallinnon kiinteistöverottajaa, jotta sain vielä heidän mielipiteensä ja mahdolliset kehitysideat huomioitua asiakashaastatteluissa. Kierrosten aikana kerron ja kuvailen, miten haastattelujen sisältö on muuttunut perustuen havaintoihini.

2 KIINTEISTÖVEROTUS 2017

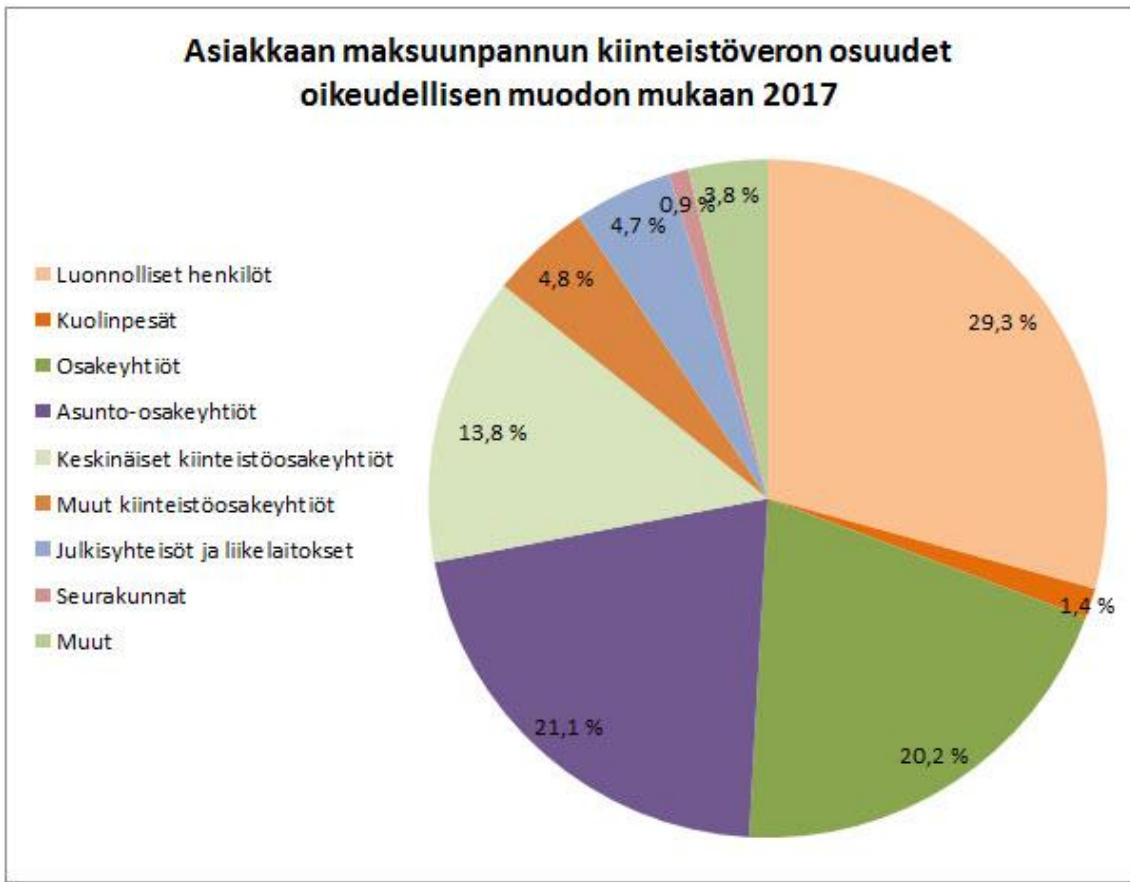
Kiinteistöverolain mukaan kiinteistöveron perii Verohallinto ja Verohallinto tilittää veron kiinteistön sijaintikunnalle (Kiinteistöverolaki 1992/564). Kiinteistöveroa määrättiin ensimmäisen kerran vuonna 1993. Tuolloin tulleella verolla korvattiin asuntotulon verotus, kiinteistöjen harkintaverotus, katumaksu ja manttaalimaksu, jotka olivat aiemmin toimineet kunnallistalouden tulon lähteinä. (Lindgren 2015, 25).

Kiinteistövero perustuu kiinteistöjen ja rakennusten arvoon ja niiden omistamiseen. Verosta määrää kiinteistöverolain lisäksi arvostamislaki, mutta kiinteistöverolaissa ja Verohallinnon kirjoittamissa soveltamisohjeissa viitataan myös muun muassa maatalouden tuloverolakiin, valtiovarainministeriön asetukseen rakennusten jälleenhankinta-arvon perusteista, kotikuntalakiin ja maantielakiin.



KUVIO 1. Kiinteistöveron kehitys 2010-2017.

Verovuonna 2017 kiinteistöveroa määrättiin reilulle kahdelle miljoonalle asiakkaalle yhteensä 1 794 miljoonaa euroa, joka on 119 miljoonaa euroa enemmän, kuin vuonna 2016. Vuonna 2010 kiinteistöveroa määrättiin yhteensä 1 184 miljoonaa euroa ja vuonna 2013 1 366 miljoonaa euroa. Kiinteistöveron perusteiden eli kiinteistöjen verotusarvojen ja kiinteistöverojen nousu ovat nostattaneet kiinteistöveroa seitsemän vuoden aikana jopa 51,5 prosenttia. (Verohallinto 2017f, viitattu 30.10.2017.)



KUVIO 2. Asiakkaan maksuunpannun kiinteistöveron osuudet oikeudellisen muodon mukaan 2017 (Verohallinto 2017f, viitattu 30.10.2017).

Kaikista kiinteistöveron maksajista henkilöasiakkaita on lukumääräisesti 93 prosenttia, mutta euromääräisesti henkilöasiakkaiden osuus on 31 prosenttia. Euromääräisesti seuraavat kolme suurinta asiakasryhmää ovat osakeyhtiöt 20 prosenttia, asunto-osakeyhtiöt 21 prosenttia ja kiinteistöosakeyhtiöt 19 prosenttia. (Verohallinto 2017f, viitattu 30.10.2017.)

2.1 Verovelvollisuus

Kiinteistöverovelvollinen kiinteistöstä on se, joka omistaa kiinteistön kalenterivuoden alussa tai on omistajuuden sijaan tulkittavissa omistajan veroiseksi haltijaksi. Omistajan veroisella haltijalla on pysyvä vastikkeeton hallintaoikeus kiinteistöön. (Kiinteistöverolaki 645/1992 5 § ja 6 §.) Vastikkeettomalla hallintaoikeudella tarkoitetaan tilannetta, jossa hallintaoikeuden saaja ei ole suorittanut mitään maksua hallintaoikeudesta.

Esimerkkitilanteita omistajan veroisesta haltijasta:

- Leski käyttää perintökaaren mukaista oikeuttaan pitää jakamattomana hallinnassaan puolisoiden yhteisenä kotina käytetyn asunnon (Perintökaari 40/1965 3.1a § 2. momentti).
- Hallintaoikeus on saatu testamentilla tai lahjana.
- Lahjanantaja pidättää hallintaoikeuden ja lahjoittaa vain kiinteistön omistusoikeuden. (Kiinteistöverolaki 645/1992 5 § ja 6 §.)

Kiinteistöjen lahjoittajat pidättävät hallintaoikeuden yleensä siitä syystä, että se huomioidaan vähennyksenä lahjaverotuksessa. Jos lahjoittaja pidättää kiinteistön hallintaoikeuden, se rajoittaa lahjansaajan oikeutta käyttää ja hyötyä saadusta kiinteistöstä. Koska hallintaoikeuden pidätys huomioidaan lahjaverotuksessa vähennyksenä, se pienentää lahjaveron määrää. Iäkkäämmät ihmiset voivat myös lahjoittaa kiinteistön omistusoikeuden lapsenlapselleen ja hallintaoikeuden lapselleen. Hallintaoikeuden on kuitenkin oltava todellinen eli hallintaoikeuden haltijan on todellisuudessa myös hyödynnettävä hallintaoikeuttaan käyttämällä hallitsemaansa kiinteistöä. (Verohallinto 2017a, viitattu 13.7.2017.)

2.2 Ilmoittamisvelvollisuus

Kiinteistöverolaki (654/1992) kertoo 4. luvussaan ilmoittamis- ja tiedonantovelvollisuudesta. Ensin 16 pykälässä kerrotaan, että Verohallinto lähettää selvityksen kiinteistöverotuksen perusteena käytettävistä kiinteistötiedoista sellaisille **kiinteistöverovelvollisille**, jolle tulee kiinteistövero maksettavaksi. Verovelvollisen on tarkistettava käytännössä kaikki selvityksellä olevat tiedot kiinteistöistä ja rakennuksista ja ilmoitettava Verohallinnolle tiedoissa ilmenevistä virheistä. Lisäksi verovelvollisen on ilmoitettava selvitykseltä puuttuvat kiinteistöt ja rakennukset ja näihin tehdyt perusparannukset, huomattavat korjaustoimenpiteet, rakennusten purkamiset ja käytöstä poistot. Jos verovelvollinen ei toimita korjausilmoitusta, katsotaan selvityksellä olleet tiedot oikeelliseksi ja verotus toimitetaan näiden tietojen mukaan.

Samassa luvussa myös viitataan lakiin verotusmenettelystä (1558/1995). Lain verotusmenettelystä 3. luvussa käsitellään sivullisten tiedonantovelvollisuutta ja pykälässä 18

mainitaan, että: ”**Valtion ja kunnan viranomaisen** on toimitettava Verohallinnolle verotusta varten tarpeelliset, hallussaan olevat tiedot kiinteistöistä, niillä olevista rakennuksista, maapohjan ja rakennusten ominaisuuksista, kaavoituksesta ja omistajista”. Tällä tarkoitetaan muun muassa kaupanvahvistajan velvollisuutta antaa tietoja toteutuneista kiinteistökaupoista Verohallinnolle esimerkiksi kiinteistöverottamista ja luovutusvoittojen verottamista varten.

2.3 Veron kohde

Kiinteistöllä tarkoitetaan tonttia eli maapohjaa, tilaa ja muuta Suomessa olevaa itsenäistä maanomistuksen yksikköä, joka on merkitty tai olisi merkittävä kiinteistönä kiinteistörekisterilaissa (392/1985) tarkoitettuun kiinteistörekisteriin. Myös rakennukset ovat kiinteistöveron piirissä eli kiinteistövero tulee maksaa myös vuokratonteilla olevista rakennuksista. (Kiinteistöverolaki 654/1992 2 §). Laki varojen arvostamisesta verotuksessa (Arvostamislaki) (1142/2005) kertoo viidennessä luvussa pykälässä 28 §, että kiinteistöverotuksessa maapohja ja rakennus arvostetaan erikseen.

Kiinteistöverosta vapaita yksiköitä ovat muun muassa sellaiset rakennukset ja rakennelmat, joita ei ole tarkoitus pitää kiinteistöllä pysyvästi. Eli niillä ei ole kiinteitä perustuksia, ne ovat helposti purettavia ja siirrettävissä. Lisäksi ne on tarkoitus viedä pois kiinteistöltä väliaikaisen käytön päätyttyä. (Verohallinto 2017b, viitattu 16.8.2017.)

Muita verovapaita kiinteistöjä ovat muun muassa:

- vesialueet, yleiset tiet, kadut, torit ja hautausmaat
- kulttuurihistoriallisista syistä verosta vapautetut, kuten linnat, linnoitukset ja luostarit
- säännöllisestä seurakuntatyöstä pois jääneet kirkot
- aluevalvontaan hyödynnetyt rakennukset

(Kiinteistöverolaki 564/1992 3 §.)

Lisäksi verovapaus koskee metsä- ja maatalousmaata. Kumpaakin voi olla ainoastaan maatilalla. Kiinteistöverotuksessa hyödynnetään maatalouden tuloverolain (546/1967) ensimmäisen luvun 2 §:n määritelmää, jossa sanotaan maatilalla tarkoitettavan itsenäistä taloudellista yksikköä, jolla harjoitetaan maa- tai metsätaloutta. Vakiintuneen verotuskäytännön mukaan maatilana ei yleensä pidetä alle kahden hehtaarin kokoista kiinteistöä. Pinta-ala yksinään ei ole kuitenkaan ratkaiseva

tekijä, vaan ratkaisevaa on maa- tai metsätalouden harjoittaminen alueella. (Verohallinto 2017c, viitattu 16.7.2017.)

Jos asiakas omistaa esimerkiksi 1,5 hehtaarin kokoisen kiinteistön ja tämän kyseisen kiinteistön ympäriltä hän omistaa muita kiinteistöjä, joiden yhteensä laskettu pinta-ala on useamman hehtaarin ja asiakas todellisuudessa harjoittaa metsätaloutta näillä kiinteistöillä, katsotaan tuo 1,5 hehtaarin kokoinen kiinteistökin kiinteistöverosta vapaaksi metsäksi. Jos taas kyseessä on esimerkiksi saaristossa oleva useamman hehtaarin kokoinen kiinteistö, mutta aluetta käytetään tosiasiallisesti virkistyskäyttöön, ei virkistyskäytössä olevaa aluetta pidetä maatilana (Verohallinto 2017c, viitattu 16.7.2017).

2.4 Arvostaminen

Kiinteistöverolain (564/1992) kolmannen luvun 15 §:n mukaan kiinteistöverotuksessa kiinteistöjen ja rakennusten arvostamisessa sovelletaan arvostamislain (1142/2005) viidettä lukua. Kyseisen arvostamislain luku käsittelee pelkästään kiinteistön verotusarvoa.

2.4.1 Maapohjan arvostaminen

Arvostamislain (1142/2005) viidennen luvun 29 § kertoo, että verotusarvoa määritettäessä on otettava huomioon muun muassa seuraavat seikat:

- käyttötarkoitus
- rakennusoikeus ja sopivuus rakennustarkoituksiin
- kunnallisteknisten töiden valmiusaste
- sijainti
- laadultaan ja sijainniltaan vastaavien kiinteistöjen kauppahinta

Verotusarvon määrittäminen tarkemmin on jätetty Verohallinnolle, sillä samassa arvostamislain pykälässä määrätään myös, että Verohallinto toimittaa vuosittain päätöksen rakennusmaan verotusarvon laskentaperusteista. Esimerkiksi vuoden 2016 päätöksen 2 §:ssä kerrotaan haja-asutusalueella olevan tavanomaista suuremman rakennuspaikan koon huomioimisesta kiinteistöverotuksessa.

Jos maapohja verotettaisiin kokonaan sen perusaluehinnan mukaan, kuten yleensä kuntien keskustoissa olevat asemakaavalliset rakennuspaikat, joutuisi syrjäseudulla asuva maksamaan kiinteistöveroaan huomattavasti enemmän suuremman rakennuspaikan takia. Tätä on kuitenkin kompensoitu hyödyntämällä alennuskaavaa.

Haja-asutusalueilla rakennuspaikan tavanomaista suurempi koko otetaan arvostuksessa huomioon soveltamalla siihen alennuskaavaa. Rakennuspaikan pinta-alan kasvaessa yksikköhintaa (aluehintaa) alennetaan siten, että rakennuspaikka arvostetaan 3 000 m²:iin saakka täyden arvon mukaan, tämän ylittävältä osalta 5 000 m²:iin saakka puoleen perushinnasta ja 5 000 m²:n ylittävältä osalta 10 000 m²:iin saakka neljännekseen perushinnasta. 10 000 m²:n ylittävältä osalta käytetään 10 % perushinnasta. Alennuskaavasta huolimatta yksikköhinta (aluehintaa) on kuitenkin aina vähintään 1 euro neliömetriltä. (Verohallinto 2017e, viitattu 16.7.2017.)

Lisäksi Verohallinnon syventävässä ohjeessa kiinteistöjen arvostamisesta kiinteistöverotuksessa kerrotaan asemakaava-alueilla olevista erityisalueista, joilla ei ole rakennusoikeutta. Tällaisia alueita ovat muun muassa puistot. Tällaisten kiinteistöjen aluehinta, jolla verotusarvo lasketaan, on 20% tavallisen rakennusoikeudellisen kiinteistön aluehinnasta. (Verohallinto 2017b, viitattu 16.7.2017).

2.4.2 Rakennusten arvostaminen

Arvostamislaki (1142/2005 30 §) määrittelee lähinnä, että rakennusten ja rakennelmien verotusarvoksi katsotaan niiden jälleenhankinta-arvo vähennettynä ikäalennuksilla. Ikäalennukset vaihtelevat rakennustyyppin ja rakennuksen materiaalin mukaan.

Yleisimpien rakennustyyppien vuotuiset ikäalennukset ovat seuraavat:

1. Puinen asuin-, toimisto- ja muu niihin verrattava rakennus 1,25 prosenttia ja vastaava kivinen 1 prosentti. Maksimi ikäalennus on 70 prosenttia.
2. Puinen myymälä-, varasto-, tehdas-, työpaja-, talous- ja muu niihin verrattava rakennus 5 prosenttia ja vastaava kivinen 4 prosenttia. Maksimi ikäalennus on 80 prosenttia.
3. Varasto- ja muu rakennelma 10 prosenttia. Maksimi ikäalennus on 80 prosenttia.

Ikäalennukset eivät voi kuitenkaan nousta 100 prosenttiin vaan käytössä olevilla rakennuksilla on aina jokin arvo, jonka perusteella vero lasketaan. Pykälässä kuitenkin määrätään, että mikäli rakennus tai rakennelma ei jostain syystä vastaakaan ikäistään rakennusta, rakennuksen jälleenhankinta-arvoa vähennetään sen arvon alenemista vastaavalla määrällä. Samoin myös, jos rakennukseen on tehty perusparannuksia tai huomattavia kunnossapitotöitä, tulee ikäalennusta harkinnan mukaan alentaa.

Esimerkiksi vanha homeinen vapaa-ajan asunto, jota käytetään edelleen varastona, jälleenhankinta-arvoa alennetaan poikkeamaprosentilla, joka on 1-100 %. Koska jälleenhankinta-arvo pienenee, pienenee myös maksettavan veron määrä.

Vaikka varistorakennukset tulisi arvostaa rakennustyyppiltään talousrakennuksina, ei vapaa-ajan asuntoa voi muuttaa verotuksessa talousrakennukseksi ihan vain ilmoittamalla asiasta Verohallinnolle. Rakennustyyppi määräytyy rakennuksen ominaisuuksien mukaan, joten rakennustyyppin määrittämiseen ei vaikuta pelkästään rakennuksen käyttötarkoitus (Verohallinto 2017b. Viitattu 30.10.2017). Rakennustyyppin muuttamiseksi asiakkaan on oltava yhteydessä rakennusvalvontaan. Rakennusvalvonta selvittää, onko rakennus ominaisuuksiltaan sellainen, että rakennus tulisi arvostaa talousrakennuksena. Jos vastaus on kyllä, rakennusvalvonta päivittää kyseisen tiedon väestötietojärjestelmään ja Verohallinnolle. Rakennustyyppin muutos vapaa-ajan asunnosta pudottaa rakennuksen jälleenhankinta-arvoa, joka edelleen pudottaa maksettavan veron määrää.

2.5 Veroprosentti

”Kiinteistövero on kiinteistöveroprosentin mukainen osuus kiinteistön arvosta” (Kiinteistöverolaki 564/1992, 11 §). Kiinteistöveroprosentin määrittää sallitulla vaihteluvälillä kunta. Kuntien on määritettävä ainakin kolme kiinteistöveroprosenttia: yleinen, vakituiseen asumiseen käytettävien rakennusten ja muiden asuinrakennusten prosentti. Ne ovatkin samalla yleisimmin hyödynnettyjä veroprosentteja. Vuonna 2017 vaihteluvälit olivat seuraavat:

- Yleinen kiinteistöveroprosentti 0,93-1,8%
- Vakituisten asuinrakennusten veroprosentti 0,41-0,9%

- Rakentamattoman rakennuspaikan veroprosentti 2-6%
- Muiden asuinrakennusten veroprosentti 0,93-1,8%
- Yleishyödyllisen yhteisön kiinteistöveroprosentti 0-1,80%
- Voimalaitosten kiinteistöveroprosentti 0,93-3,10%

(Kiinteistöverolaki 564/1992, 3 §.)

	Yleinen kiinteistövero%		Vakituisen asunnon kiinteistövero%		Muun asuinrakennuksen kiinteistövero%	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Oulu	1,15	0,95	0,50	0,40	0,93	0,90

KUVIO 3. Yleisimpien kiinteistöveroprosenttien kehitys Oulussa. (Verohallinto 2017f. Viitattu 30.10.2017.)

Oulu on korottanut vuodelle 2017 kolmea yleisintä kiinteistöveroprosenttia. Sekä yleinen että vakituisen asuinrakennuksen veroprosentti on erittäin lähellä sallitun vaihteluvälin alarajaa. Muiden asuinrakennusten veroprosentti on asetettu niin alhaiseksi, kuin se vain on ollut mahdollista. Vuonna 2016 muun asuinrakennuksen kiinteistöveroprosentin määrittäminen oli kunnille vapaaehtoista, mutta vuodesta 2017 eteenpäin se on ollut pakollista ja sen alaraja asetettiin 0,93% (Kiinteistöverolaki 564/1992 13 §).

Rakennusten verotuksessa hyödynnettävä kiinteistöveroprosentti määräytyy aina rakennuksen pääasiallisen käytön mukaan. Kiinteistöverotuksessa hyödynnetään kotikuntalain määräyksiä kotikunnasta (Kotikuntalaki 201/1994 1.1 §). Perimmäisenä ajatuksena on, että perheellä voi olla vain yksi koti. Eli vaikka omistaisikin useamman kiinteistön ja hajauttaisi vanhempien vakituiset kotiosoitteet näihin kahteen eri kiinteistöön, tarkastellaan tarkemmin kiinteistöjen todellista käyttöä vakituiseen asumiseen. Pelkkä osoitteen muutos ei ole riittävä peruste vakituisen asumisen veroprosentin hyödyntämiselle. (Kotikuntalaki 201/1994 2 §.)

Kiinteistön käyttötarkoitusta ei kuitenkaan muuteta rakennuksen jäädessä tyhjilleen. Käyttötarkoituksen katsotaan pysyvän ennallaan siihen saakka, kunnes rakennus otetaan muuhun käyttöön. Esimerkiksi ikäihmisten muuttaessa pois vanhasta asuintalostaan kaupunkiin kerrostaloasuntoon jää heidän omistamansa pientalo edelleen vakituksessa asuinkäytössä verotettavaksi. Jos pientalon omistajat kuitenkin luovuttavat kiinteistön esimerkiksi lahjana

lapsilleen ja lapset alkavatkin käyttää pientaloa vapaa-ajan asuntonaan, aletaan rakennusta verottaa muun kuin vakituisen asumisen prosentoin mukaan.

Kiinteistöverolaki sanelee myös, että vakituisen asumiseen käytettävän pientalon yhteydessä tai sen pihapiirissä olevia talous- ja autotallirakennuksia verotetaan myös vakituisen asumisen prosentoin mukaan, vaikkei kukaan noissa talusrakennuksissa asukaan. Samoin menetellään vapaa-ajan asunnon yhteydessä olevien talusrakennusten, kuten esimerkiksi mahdollisen pihasaunan kanssa. Jos vapaa-ajan asuntoa verotetaan muun kuin vakituisen asumisen veroprosentilla, verotetaan vapaa-ajan asunnon pihassa olevaa pihasaunaa samalla veroprosentilla. (Kiinteistöverolaki 564/1992 12 § ja 13 §.)

2.6 Kiinteistöjen arvostamisjärjestelmän uudistus 2020

Valtiovarainministeriö on perustanut hankkeen kiinteistöverotuksen arvostamismenetelmien uudistamista varten. Uudistunut menetelmä on tarkoitus ottaa käyttöön vuonna 2020. Valtiovarainministeriön teettämien selvitysten mukaan rakennusten ja maapohjien verotusarvot ovat jääneet jälkeksi kustannus- ja hintakehityksestä. Lisäksi maapohjien kauppahinnat ovat eriytyneet alueellisesti, mikä tulisi myös ottaa nykyistä paremmin huomioon verotusarvostuksessa. (Valtiovarainministeriö 2017, viitattu 8.7.2017.)

Koko maan alueelle määritellään uudenlaiset hintavyöhykealueet **maapohjien** arvostamista varten. Alueet muodostetaan uudennlaisella menetelmällä, jossa hyödynnetään yhdessä kauppahinta-, kiinteistö-, maasto- sekä rakennus- ja huoneistorekisteritietoja. Samalla kehitetään palvelu kansalaisille maahinta-alueiden tarkastelua varten. Palvelun kautta kansalaiset voivat myös tarkastella hinta-alueiden määräytymisperusteita yksityiskohtaisemmin. (Valtiovarainministeriö 2017, viitattu 8.7.2017.)

Rakennuksen verotusarvo tulisi määräytymään jälleenhankinta-arvosta 75 prosenttia ja ikälennusten kautta. Erotuksena rakennusten jälleenhankinta-arvon määrittämiseen ollaan suunniteltu järjestelmää, jonka myötä määritellään erilaiset keskimääräiset arviot eri tyyppisten rakennusten rakennuskustannuksista. Esimerkiksi omakotitalolle saadaan tuollainen keskimääräinen arvio ja se kerrotaan rakennuksen pinta-alalla. (Valtiovarainministeriö 2017, viitattu 8.7.2017.)

Rakennusten arvostamisen uudistaminen tulee poistamaan useita tällä hetkellä esillä olevia ongelmia, jotka yleensä liittyvät rakennusten varusteluun, ominaisuuksiin ja peruskorjauksiin. Jatkossa rakennustyypeille on määritetty jälleenhankinta-arvo/m², jolloin varustelu ja ominaisuudet vaikuttavat todennäköisesti rakennustyyppin määrittämiseen. Rakennustyyppin määrittämisestä on todennäköisesti suurimmaksi osaksi vastuussa rakennusvalvonta, jolloin Verohallinnon ei välttämättä tarvitse ottaa kantaa rakennusten varusteluun ja ominaisuuksiin, kuten tällä hetkellä.

Esimerkiksi tällä hetkellä Verohallinnolla on linjaus talviasuttavuudesta, että kaikki uudet vapaa-ajan asunnot katsotaan talviasuttaviksi rakennuksen muista varusteista riippumatta (Verohallinto 2017b, viitattu 14.8.2017). Muutamat asiakkaat ovat olleet tähän linjaukseen erittäin tyytymättömiä ja tästä on käyty toisinaan pidempiäkin keskusteluita. Jatkossa kuitenkin linjaukset rakennustyyppistä tekisi todennäköisesti rakennusvalvonta rakennusten ominaisuuksien ja varustelun mukaan.

3 ILMOITUSTEN ONGELMAT JA SYYT

Työssäni olen asiakkaiden ilmoituksia käsitellessä huomannut useita ongelmia. Suuri osa johtuu asiakkaiden tietämättömyydestä ja osa väärinkäsityksistä. Koska kiinteistöverotukseen on tulossa suuria muutoksia vuonna 2020 ja työryhmää rakennusten arvostamisjärjestelmän kehittämiseen ollaan perustamassa 2017 syksyllä, keskityn tässä opinnäytetyössä pääasiallisesti sellaisiin ongelmakohtiin, jotka tulevat säilymään arvostamisjärjestelmän muutosten jälkeen.

Esimerkiksi tällä hetkellä asiakkaat tekevät todella paljon korjausilmoituksia saunarakennuksistaan, että ne ovat lämpöeristämättömiä rakennuksia, kun ne meillä näkyvät lämpöeristettyinä. Valtiovarainministeriön asetuksen mukaan kaikki rakennustavaltaan pitkäaikaiseen käyttöön tarkoitetut rakennukset verotetaan lämpöeristettyinä (Valtiovarainministeriön asetus rakennusten jälleenhankinta-arvon perusteista 1430/2016 13 §). Lisäksi saunarakennukset ovat lämpöeristämättöminäkin arvokkaampia kuin rakennukset, joita tarkoitetaan kevytrakenteisilla lämpöeristämättömillä rakennuksilla. Tämä tietysti aiheuttaa hämmennystä, väärinkäsityksiä ja turhia ilmoituksia. Tällä hetkellä on kuitenkin ajatuksena, että tällaisilla rakennusten ominaisuustiedoilla ei ole enää jatkossa merkitystä vaan arvostaminen tapahtuu suoraan rakennustyypin, ikäalennusten ja veroprosentin mukaan, jolloin tämä ongelma poistuu automaattisesti.

Suuri osa virheistä kiinteistöverotuksen tiedoissa johtuu rakennusvalvonnan ja Verohallinnon keskinäisestä viestinnästä ja erilaisesta tulkinnasta. Esimerkiksi Verohallinnon tiedoista voi puuttua rakennuksia tai siellä voi olla tiedoissaan edelleen jo aikoja sitten purettuja rakennuksia, jos tieto ei jostain syystä ole tullut rakennusvalvonnalta Verohallinnolle. Joissain tapauksissa myös nykyiset järjestelmät ovat vain jääneet ajasta jälkeen, joka hankaloittaa oikeiden rekisteritietojen ylläpitoa.

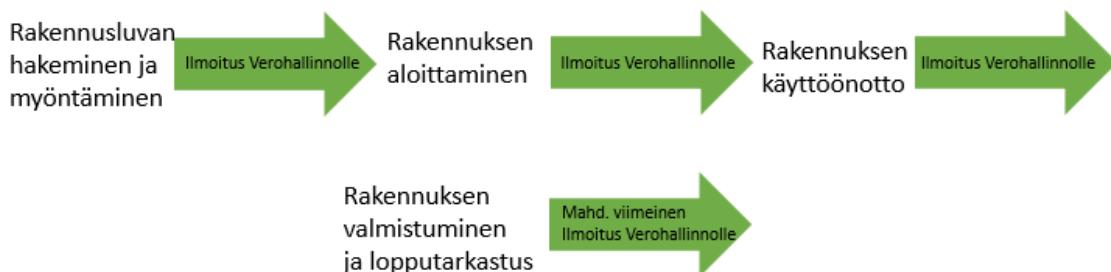
Esimerkkinä rakennelmia, kuten erillisiä katoksia, rakennusvalvonta ilmoittaa Verohallinnolle kevytrakenteisina talusrakennuksina. Samalla tavalla ilmoitetaan kuitenkin myös lämpöeristämätön autotalli, vaikka näistä esimerkeistä erillinen autokatos ei ole yhtä arvokas kuin autotalli. Asiakkaan tulisi tietää tehdä tästä kiinteistöveron korjausilmoitus. Mikäli virkailija hyväksyy asiakkaan ilmoituksen, virkailija huojentaa rakennelman arvoa 30 prosenttia.

Seuraavaksi tuon esille kolme erilaista esimerkkiä erilaisten rakennusten veron määrään liittyvistä tekijöistä, joista ilmenee virheitä ja joista asiakkaat tekevät ilmoituksia. Koska arvostamisjärjestelmään on tulossa muutoksia, olen valikoinut todennäköisimmin tulevaisuudessa säilyviä ongelmia, joita kohtaamme töissämme jo nyt päivittäin.

Olen lähestynyt asiaa palvelumuotoilun kautta ja rakentanut ongelmista yksinkertaisia palvelupolkuja. Juha Tuulaniemi kertoo kirjassaan Palvelumuotoilu, että palvelupolku kuvaa, miten asiakas kulkee ja kokee palvelun aika-akselilla. Palvelupolku jaetaan käytännön kannalta asiakkaan näkökulmasta eripituisiin osiin tarkoituksena kuvata palvelukokonaisuus. Palvelupolun kuvaaminen vaiheittain auttaa palvelun analysoinnissa ja suunnittelussa. Näin voidaan tarkastella tarkemmin jotain palvelun tiettyä vaihetta ja keskittyä tietyn vaiheen kehittämiseen. (Tuulaniemi 2011, Palvelupolku).

3.1 Rakennusvuosi ja aloittamisvuosi

Liitteessä 1 olen kuvannut rakennusvuoden palvelupolun. Palvelupolussa on kuvattuna asiakkaan ajatuksia, käsityksiä ja toimia aikajanalla. Kun rakennusta aletaan rakentaa, tulee rakennuksesta maksaa seuraavana vuonna aina edellisen vuoden 31.12 valmiusastetta vastaava osuus veroista. Tästä syystä rakentamisen aloittamisen ajankohta on myös tärkeää ilmoittaa Verohallinnolle rakennuksen valmistumisen lisäksi. Rakennuksen valmistuttua rakennuksesta aletaan maksaa 100 prosenttia kiinteistöverosta, mutta rakennusvuosi määrää ikäalennusten alkamisajankohdan. Rakentamisen ollessa vielä kesken ei ikäalennusta voida luonnollisesti huomioida. (Verohallinto 2017b, 16.8.2017.)



KUVIO 4. Kiinteistöveroilmoitukset rakennuksista kunnilta Verohallinnolle.

Kuvion 4 mukaan rakennusvalvonta saattaa tehdä ilmoituksen Verohallinnolle jo asiakkaan haettua rakennusluvan, mutta ensimmäinen ilmoitus rakennuksesta Verohallinnolle tulisi tehdä, kun rakentaminen on aloitettu. Rakentamisen aloittamisen jälkeen rakennusvalvonta tekee ilmoituksia aina rakentamisen edettyä tiettyyn pisteeseen, joita ovat käyttöönottokatselmus ja mahdollisesti loppukatselmus, mikäli rakennuksen tiedoissa on jotain korjattavaa. Verohallinnolla rakennuksen valmistumisvuoden määräävä tekijä on käyttöönottokatselmuksen päivämäärä, mutta koska rakennusvalvonta katsoo rakennuksen valmiiksi vasta lopputarkastuksen jälkeen, aiheuttaa tämä poikkeamia rakennusvalvonnan ja Verohallinnon tietoihin.

Samalla tavalla tämä aiheuttaa väärinkäsityksiä asiakkaille. Pahimmissa tapauksissa asiakkaat ovat luulleet, että rakennuksista tarvitsee maksaa veroa vasta, kun rakennukseen on tehty lopputarkastus. Jos tieto rakennuksesta ei ole tullut aiemmin Verohallinnolle rakennusvalvonnasta voi tämä tarkoittaa asiakkaalle jälkiverojen maksamista.

Käyttöönottokatselmuksessa rakennusvalvonta joko antaa tai on antamatta luvan ottaa rakennus käyttöön. Verohallinnon tulkinnan mukaan rakennus katsotaan valmiiksi, kun se otetaan käyttöön. Todellisuudessa käyttöönoton ja loppukatselmuksen välissä voi olla useitakin vuosia, kun rakennuksia viimeistellään. Kun rakennus viimein tulee verotettavaksi, saatetaankin huomata, että esimerkiksi pientaloon on muutettu asumaan jo vuosia sitten, jolloin asiakkaalle voi tulla tuhansia euroja maksettavaksi jälkiveroina.

Näin pahat virheet verotuksessa eivät herätä luottamusta veronmaksajissa. Tällaiset virheet eivät myöskään kasvata myönteisyyttä veron maksamista ja oma-aloitteista ilmoittamista kohtaan. Toki asiakkaalla on ilmoitusvelvollisuus ja olisi hänen velvollisuutensa tarkistaa aiemmin näytetyn kaavion vihreiden nuolten kohdissa, että hänen tietonsa ovat oikeelliset.

Toisaalta on erittäin ymmärrettävää, että asiakas ei ole voinut tietää, missä vaiheessa rakennuksen tulisi olla verotettavana ja hän on saattanut luottaa siihen, että rakennusvalvonta toimittaa tarvittavat tiedot Verohallinnolle. Kaikkia on kuitenkin kohdeltava yhdenvertaisesti, eikä joiltain voida jättää veroja perimättä vain sen vuoksi, että hän sanoo olleensa tietämätön, että niitä olisi pitänyt maksaa.

3.2 Käyttötarkoitus

Liitteistä 2 ja 3 löytyvät kuviot koskevat käyttötarkoitusta. Rakennusvalvonta kirjaa Väestötietojärjestelmään ylös rakennuksen tiedot ja maistraatin kautta Väestötietojärjestelmään välittyy tieto, mikäli esimerkiksi pientalossa asutaan ja ketä rakennuksessa asuu vai onko rakennus tyhjillään. Toisinaan asiakkaat saattavat muuttaa kotiosoitteensa vapaa-ajan asunnolleen ihan puhtaasti verotuksellisista syistä, koska vakituisen asumisen kiinteistöveroprosentti on alhaisempi kuin muun kuin vakituisen asumisen veroprosentti.

Esimerkiksi perheen vanhemmista toinen saattaa ilmoittaa asuvansa vapaa-ajan asunnolla tai eläkeläispariskunnasta toinen ilmoittaa kotiosoitteekseen heidän vapaa-ajan asuntonsa. Todellisuudessa perhe asuukin jossain muualla pientalossa ja eläkeläispariskunta asuukin kaupungissa kerrostaloasunnossa. Periaatteena on, että vaikka ihmisillä voi olla useista eri syistä monia eri asuntoja, voi perheellä olla vain yksi virallinen koti.

Toisinaan tästä voi olla myös ihan puhtaasti väärinkäsityksiä, jos perheellä on niin sanottu kakkoskoti jollain toisella paikkakunnalla, jolle mennään aina viikonloppuisin tai vietetään enemmän aikaa lomien aikaan. Samoin eläkeläiset voivat viettää tällaisella kakkosasunnollaan kesät, ja kun tuvan lämmittäminen ja pihan hoitaminen käyvät liian työläiksi, siirtyvät he takaisin kaupunkiin kerrostaloasuntoonsa. Molemmat ovat omalla tavallaan vakituista asumista, mutta tällaiset kakkosasunnot katsotaan kiinteistöverotuksessa muuksi kuin vakituiseksi asumiseksi. Näissä tapauksissa myös kotiosoite on yleensä ihan siellä varsinaisessa kodissa, jolloin hyödynnetään yhden virallisen kodin periaatetta.

Asiakkaat ilmoittavat todella usein virheellisiä tietoja heidän talousrakennustensa käyttötarkoituksesta. Väärinkäsitykset ovat erittäin ymmärrettäviä, koska eihän kukaan asu kesämökillä olevassa rantasaunassa tai omakotitalon pihassa olevassa autotallissa. Eivätkä asiakkaat tiedä ennestään, että käyttötarkoitus määrittää kiinteistöveroprosenttia tai mitä esimerkiksi yleinen-käyttötarkoituksena tarkoittaa.

Asiakkaiden omassa henkilökohtaisessa käytössä olevien talousrakennusten käyttötarkoitus määräytyy kuitenkin rakennusten pihapiirin päärakennuksen mukaan. Eli vakituksessa asuinkäytössä olevan omakotitalon pihassa oleva autotallirakennus verotetaan myös vakituisen asuinkäytön mukaan. Vastaavasti muussa kuin vakituksessa asuinkäytössä olevan kesämökin

pihapiirissä oleva rantasauna verotetaan muun kuin vakituisen asuinkäytön mukaan. Tätä on yritetty selkeyttää asiakkaille kirjaamalla verotuspäätöksen käyttötarkoitukseen, että rakennus liittyy esimerkiksi vakituisen asumiseen. Tästä huolimatta jotkut asiakkaat ovat päätyneet toimittamaan korjausilmoituksen, koska eivät asu pihasaunassaan tai autotallissaan.

Monille asiakkaille tulee uutta rakennusta ilmoittaessa erittäin epävarma olo tietojen oikeellisuudesta. En ole varma, mutta voisin kuvitella, että osa asiakkaista jättää verkkoilmoituksen täyttämättä, koska ei ymmärrä, mitä käyttötarkoituksella tarkoitetaan. Lisäksi jotkut asiakkaat säikähtävät, kun he tajuavat ilmoittaneensa tietoja väärin verottajalle ja pelkäävät, että sillä on jotain ikäviä seuraamuksia. Tätä on tapahtunut erityisesti hieman iäkkäämpien ihmisten kohdalla. Onneksi tähän mennessä ainakaan minä en ole kohdannut yhtään ilmoitusta, jonka myötä asiakkaan verotusta olisi tarvinnut alkaa jälkeen päin korjata asiakkaan vahingoksi virheellisen käyttötarkoitustiedon takia.

3.3 Pinta-ala

Liitteissä löytyvässä kuviossa 4 käsitellään pinta-ala tietoja koskevia virheitä ja ongelmia. Rakennusvalvonta ilmoittaa ja kirjaa ylös rakennusten kokonaisaloja ja kerrosaloja, mutta kumpikaan näistä ei välttämättä ole verotettava ala. Yksinkertaistettuna kerrosalasta jätetään pois katokset ja parvekkeet ja kokonaisalasta jätetään pois alle 160cm korkeat tilat. Verotettava pinta-ala taas on rakennuksen ulkomitoin laskettu pinta-ala, josta on jätetty pois parvekkeet, katokset ja alle 160cm korkeat tilat. (Valtiovarainministeriön asetus rakennusten jälleenhankinta-arvon perusteista 1426/2015 2 §.)

Verotettavassa pinta-alassa on yhtäläisyyksiä kerrosalan ja kokonaisalan kanssa, mutta rakennusvalvonnan pöytäkirjoissa ja rakennuspiirroksissa on saatettu ilmoittaa lisäksi huoneistoaloja ja asuinaloja. Esimerkiksi asuinalasta on jätetty ulkopuolelle seinät ja kantavat rakenteet, jolloin yleensä asuinala on pienimpiä mahdollisia rakennuksesta laskettavia pinta-aloja.

Pinta-alasta asiakkaat yleensä ymmärtävät ainakin sen verran, että mitä isompi pinta-ala on, niin sitä suurempi kiinteistöverokin on. Näin ollen asiakkaat erittäin mielellään ilmoittavat tuon virheellisen asuinalan, jolloin sekä verovirkailija että asiakas ihmettelevät suuria eroavaisuuksia

pinta-alatiedoissa. Usein asiakkaan väärinkäsityksen saa kuitenkin korjattua puhelinkeskustelussa virkailijan ja asiakkaan välillä ja toisinaan puhelinkeskustelun lopputuloksena rakennuksen tietoihin ei tarvitsekaan tehdä muutoksia.

Ongelmana on siis se, että rakennusvalvonta ilmoittaa monta eri pinta-alaa ja asiakkaan on mahdotonta tietää ja arvata niistä oikea, jolloin asiakkaan on myös erittäin hankalaa tarkistaa verotietojensa oikeellisuus. Samoin virkailijan on toisinaan hankalaa selvittää asiakkaan kanssa suoraan, että mikä on todellisuudessa verotettava pinta-ala kyseistä rakennuksesta, jolloin ainoa vaihtoehto on pyytää asiakkaalta rakennuspiirrokset virkailijan tarkastettavaksi.

3.4 Omistajuus

Kaupanhavvistajat toimittavat tietoja tehdyistä kiinteistökaupoista, vuokraoikeuksien kaupoista ja lahjoista Verohallinnolle, jolloin Verohallinto päivittää tietojaan viranomaisaloitteisesti. Toisinaan Verohallinto ei ole jostain syystä saanutkaan tietoa kiinteistön omistajan muutoksesta kaupanhavvistajalta, jolloin joudutaan kiinteistöverotietojen korjaamista varten pyytämään asiakkaalta kopio kauppa- tai lahjakirjasta.

Osituksista ja perinnönjaoista Verohallinto ei saa suoraan tietoa, jolloin tämä vaatii aina asiakkaan ilmoituksen. Jos osituksen jälkeen on haettu lainhuudot asianmukaisesti, tiedot saadaan korjattua helposti. Perinnönjaoista Verohallinnolle on myös toimitettava perinnönjakosopimus, koska sopimuksella on saatettukin pidättää hallintaoikeus, jolloin kiinteistöverovelvollinen ei olekaan kiinteistön uusi omistaja vaan hallintaoikeuden pidättäjä (Kiinteistöverolaki 564/1992 7 §).

Kiinteistökauppoja tehdessä asiakkaat saattavat kirjata kauppakirjaan, että kiinteistöverosta on vastuussa kaupantekohetkestä eteenpäin kiinteistön ostaja. Verohallintoa sitoo kuitenkin kiinteistöverolaki, joka sanoo kiinteistöverovelvollisen määräytyvän kuluvan vuoden 1.1. tilanteen mukaan, jolloin Verohallinto kuitenkin lähettää tilisiirtolomakkeet ja kiinteistöveropäätöksen myyjälle (Kiinteistöverolaki 564/1992 5 §). Jos kauppakirjalla on sovittu muuta, niin kiinteistöveron suorittamisesta joutuvat myyjä ja ostaja sopimaan keskenään.

Lisäksi hämmennystä aiheuttaa usein hallintaoikeuden pidättäminen. Todella monet asiakkaat pidättävät hallintaoikeuksia lahjoittamiinsa kiinteistöihin, koska se vaikuttaa lahjaveron määrään. Monet eivät kuitenkaan välttämättä ymmärräkään sitä, että hallintaoikeuden pidättäminen säilyttää heidän kiinteistöverovelvollisuutensa. Tällaisista tapauksista on tullut useampiakin turhia ilmoituksia, joissa asiakkaat ilmoittavat vain, että eivät omista kyseistä kiinteistöä enää ja vero tulisi määrätä kiinteistön omistajalle.

Onneksi näistä tapauksista yleensä tietää, mistä on kyse, kun vain näkee lainhuudolta tiedon, että kiinteistön uudet omistajat ovat saaneet kiinteistön lahjana. Toki virkailijan tulee myös tarkistaa, että lahjakirjalla on todellisuudessa pidätetty hallintaoikeus, ja ettei kyseessä ole vain vahingossa tehty virheellinen kirjaus. Yleensä hallintaoikeuden kirjaamiselle on kuitenkin ihan oikeat perusteet.

4 VAIHTOEHTOJA ONGELMIEN RATKAISEMISEKSI

Jatkoin tutkimusta hyödyntäen palvelumuotoilun keinoja ja olen ratkaisuja pohtiessani miettinyt monipuolisempia palvelupolkuja. Kuvauksissa on esitelty vaiheita tarkemmin, mitä on tapahtunut ennen palvelua, mitä on tapahtunut palvelun aikana ja mitä on tapahtunut palvelun jälkeen. Aikajanelta on myös löydettävissä, mitä asiakas mahdollisesti ajattelee ja tekee tai miten asiakkaan ainakin toivottaisi tekevän. Olen keskittynyt vaihtoehtoja pohtiessa lähinnä asiakkaan näkökulmaan, mutta virkailijoidenkin näkemyksiä tuodaan hieman esille myöhemmin haastatteluissa.

4.1 Käyttöönottovuosi

Jos asiakas on uusi kiinteistönomistaja, voisi hänelle lähettää jonkin erityisen herätteen. Herätteessä sanottaisiin erikseen esimerkiksi, että Verohallinto on saanut tiedon kiinteistön kaupasta ja tiedusteltaisiin suoraan, että onko asiakas alkanut rakentaa. Samalla asiakas voisi saada pienen tietopaketin, mitä hänen tulisi huomioida rakennusprojektinsa aloittamisesta.

Tietopaketissa olisi kehoitus ilmoittaa rakennus Verohallinnolle mahdollisimman pian aloittamisen jälkeen. Erityisen tärkeää olisi saada asiakkaalle tieto pinta-alan laskemisesta, valmiusasteen ja käyttöönoton ilmoittamisesta. Verohallinto saa myös suoraan rakennusvalvonnalta tietoja rakennusten aloittamisesta ja rakentamisen etenemisestä, joten jos Verohallinto on saanut tiedon uuden rakennuksen aloittamisesta, voisi Verohallinto reagoida tähänkin herätteellä asiakkaan suuntaan. Herätteen myötä Verohallinto voisi edelleen kehottaa asiakasta tarkastamaan rakennuksen tietoja ja pyytää asiakasta korjaamaan niitä oikeiksi.

Lisäksi mielestäni olisi ainakin syytä kokeilla pientä termimuutosta. Koska rakennusvalvonta katsoo rakennuksen eri aikaan valmiiksi kuin Verohallinto, asian selkiyttämiseksi asiakkaalle ei ilmoitettaisi valmistumisvuotta vaan asiakkaalle ilmoitettaisiin käyttöönottovuosi. Samalla tavalla asiakkaalta voitaisiin pyytää tietoa käyttöönottovuodesta valmistumisvuoden sijaan väärinkäsitysten välttämiseksi. Kiinteistöverotukseen liittyvässä lainsäädännössä puhutaan pelkästään vuotuisista ikäalennuksista, jolloin tämänkaltaista termimuutosta ei pitäisi lainsäädännönkään estää.

4.2 Käyttötarkoitusten kuvaukset esille

Käyttötarkoitus sivulle tulisi tehdä selkeämpi esitys ja esimerkiksi taulukko yleisimmistä käyttötarkoituksista, eli vakituisesta asumista, muusta kuin vakituisesta asumisesta ja yleisestä käyttötarkoituksesta. Lisäksi muusta kuin vakituisesta asumisesta voitaisiin puhua puhekielisemmin suorana vapaa-ajan asumisena, joka toisi mielestäni kyseisen vaihtoehdon ymmärrettävämpään muotoon.

Samalla kun asiakas ilmoittaa, että rakennustyyppiltään pientalo tai vapaa-ajan asunto on vakituksessa asuinkäytössä, pyydettäisiin asiakkaalta suoraan lisäselvityksenä tietoja rakennuksen asukkaista. Alla voisi olla ihan avoin lisäselvitys-kenttä, johon asiakasta pyydettäisiin kertomaan avoimesti, että ketä rakennuksessa asuu ja onko asuttu millä aikavälillä tai mistä lähtien. Mukana voisi olla huomautus yhden kodin periaatteesta.

Samassa yhteydessä annettaisiin asiakkaalle mahdollisuus valita talousrakennusten listasta, mitkä rakennukset ovat tämän pientalon tai vapaa-ajan asunnon kanssa samassa pihapiirissä. Samalla voitaisiin siis korjata koko pihapiirin rakennusten käyttötarkoitus, eikä asiakkaan tarvitsisi antaa lisätietoja erikseen jokaisesta talousrakennuksesta. Kiinteistöllä kun saattaa olla useampia pihapiirejä tai kiinteistön rakennuksilla eri käyttötarkoituksia, niin jotenkin asiakkaalle tulisi viestiä, että hän saisi siinä samalla vain parilla klikkauksella ilmoitettua saman käyttötarkoituksen muillekin kyseisen käyttötarkoituksen jakavalle rakennukselle.

Lisäksi kun asiakkaat ilmoittavat uutta talousrakennusta, he ilmoittavat todella usein käyttötarkoitukseksi ihan jotain muuta, kuin oikean käyttötarkoituksen. Kun he eivät asu esimerkiksi pihasaunassa, on käyttötarkoitus asiakkaan mielestä muuta kuin vakituista asumista tai yleistä käyttöä. Tähän olisi hyvä ehdottaa asiakkaalle valmiiksi pihapiirin mukaista käyttötarkoitusta tai kertoa asiakkaalle, että käyttötarkoituksen määrittää yleensä pihapiirin päärakennuksen käyttötarkoitus ellei kyseessä ole yrityskäyttö. Tässä vaiheessa pyydettäisiin asiakkaalta tietoa, että liittyykö rakennus vapaa-ajan asumiseen vai vakituiseen asumiseen vai onko rakennus yrityskäytössä.

4.3 Erilaisia keinoja ilmoittaa pinta-ala

Yksi asiakkaan kannalta helpoimmista vaihtoehdoista olisi, että rakennusvalvonta alkaisi ilmoittaa erikseen verotettavan pinta-alan, jolloin rakennusten pinta-alat kirjattaisiin viranomaisten toimesta jo alusta alkaen varmemmin oikein. Tämä vaatisi tosin rakennusvalvonnan puolelta paljon lisäkoulutusta ja paljon yhteistyötä Verohallinnon kanssa, mutta näin väärinkäsitysten määrä vähenisi, jos jo rakennusvalvonnan pöytäkirjoissa puhuttaisiin kaikkien muiden pinta-alojen ohella verotettavasta pinta-alasta.

Toistaiseksi kuitenkin todennäköisesti helpommat ratkaisut rajoittuvat asiakkaille esille tuotaviin tietoihin. Näkisin tämän osalta parikin eri vaihtoehtoa, joita aion testata asiakashaastatteluilla.

Ensimmäinen vaihtoehto on se, että rakennuksen tiedoissa verotettava pinta-ala ilmaistaan ”rakennuksen pinta-ala ulkomitoin”, kuten nykyään. Tähän kohtaan tarvittaisiin silloin kuitenkin lisäyksenä reilun kokoinen tietoikkuna asiakkaalle, jossa ilmaistaisiin mahdollisimman selkeästi ehkä jopa esimerkki-kuvalla höyrytettyinä, että ulkomitoin lasketusta pinta-alasta saa vähentää kuistin, katokset, parvekkeet ja alle 160cm korkeat tilat. Infoikkuna veisi tosin aika paljon tilaa ja sen sijoittaminen siten, että asiakkaat todella löytävät kyseisen tiedon ja lukevat sen, voi olla haastavaa.

Toinen vaihtoehto, joka voisi kiinnittää asiakkaan huomion ja saada asiakkaan esimerkiksi perehtymään tarkemmin ohjeisiin, voisi olla vaihtoehto kysyä verotettavaa pinta-alaa. Ohjeissa on taulukko, jossa kerrotaan sitten, että jos rakennuksesta löytyy kuisti, parveke tai katos, on verotettava pinta-ala sama kuin kokonaisala. Kokonaisala-tiedon asiakas taas saa suoraan esimerkiksi rakennusvalvonnan pöytäkirjasta. Jos rakennuksessa on alle 160cm korkeaa tilaa, ohjataan asiakasta ilmoittamaan kerrosala ja kerrosalankin asiakas saa suoraan rakennusvalvonnan tiedoista. Mikäli rakennuksen verotuksessa ei voida suoraan hyödyntää kerrosalaa eikä kokonaisalaa, ohjataan asiakasta laskemaan rakennuksen pinta-ala ulkomitoin ja vähentämään siitä kuistit, parvekkeet, katokset ja alle 160cm korkeat tilat. Lisäksi näissä tapauksissa ohjelma voisi suoraan pyytää asiakasta liittämään ilmoitukseensa mukaan rakennuspiirroset.

4.4 Vaihtoehtoja omistajuuteen liittyviin ilmoituksiin

Tässä vaiheessa uuteen ilmoituspalveluun OmaVeron on jo suunniteltu erittäin hyvää ja selkeää viestiä asiakkaille siitä, että 1.1. jälkeen tapahtuneet muutokset eivät vaikuta kuluvan vuoden verotukseen. Asiakkaan tiedot kauppojen ja lahjojen osalta tulisi toki olla oikein, jos tiedot ovat tulleet oikein kaupan vahvistajan kautta. Toisinaan näissä on kuitenkin virheitä, jolloin mielestäni olisi kuitenkin hyvä, jos asiakkaat pystyisivät ilmoittamaan näistä tiedoista vapaammin, kuin nyt on suunniteltu. Tällä hetkellä ohjelma ohjaa asiakkaan aika tiukasti prosessin läpi ja rajoittaa asiakkaan mahdollisuuksia ilmoittaa ja antaa lisätietoja omistajuudesta.

Lisätietokenttä olisi hyvä olla mahdollisimman vapaasti asiakkaan käytössä ja parhaimmillaan saantokirjan liittäminen ilmoituksen yhteyteen etenkin verkkoilmoittamisessa on varsin vaivatonta, jolloin verkkopalvelussa voisi kehottaa asiakasta lisäämään sen ilmoitukseen. Saantokirjan toimittamista ei kuitenkaan tarvitse pitää välttämättömänä ja samassa yhteydessä tulisi ilmoittaa asiakkaalle, että vaiheen voi jättää väliin ja virkailija pyytää saantokirjaa, mikäli sitä tarvitaan.

5 HAASTATTELUT

Työssä olen muutenkin tuonut esille omia havaintojani omasta työstäni, joten koin luonnolliseksi jatkaa laadullisen tutkimuksen linjalla ja esimerkiksi kyselyn sijasta tehdä haastatteluita. Ensinnäkin teemahaastattelujen kautta saan heräteltyä keskustelua aiheesta virkailijoiden kanssa ja pystymme paremmin keskustelemaan ongelmista ja ongelmien mahdollisista ratkaisuista. Asiakashaastatteluissa taas koen tärkeäksi nähdä, miten asiakkaat hyödyntävät heillä käytössään olevia ohjeita ja mitä kohtia heidän pitää esimerkiksi pohtia vähän pidempään ja enemmän.

Virkailijahaastatteluihin valitsin kollegoitani kiinteistöverotuksen tehtävistä. He ovat tehneet jo useamman vuoden kiinteistöverotusta, joten heille on ehtinyt jo kertyä aiheesta jo kokemusta ja heillä voi olla erilaista näkemystä asioihin. Haastattelut pidettiin Verohallinnon tiloissa Lync-ohjelman kautta, että minun oli helpompi esitellä heille jo aikaansaamiani ideoita ja kysyä heidän mielipiteitään ideoistani.

Laadulliselle tutkimukselle ominaista on, että analysointi, suunnittelu, testaus ja havainnointi kierroksia järjestetään useita. Tässä tapauksessa ensimmäinen kierros oli kesän kiinteistöverotuksen valvontatehtävissä suorittamani työtehtävät ja niiden pohjalta tehdyt huomiot. Seuraava kierros on virkailija haastattelut, kolmas ja neljäs kierros koostuvat kahdesta eri asiakashaastattelukierroksesta. Virkailijahaastatteluissa olen hyödyntänyt enemmän teemahaastattelujen menetelmiä ja asiakkaiden kanssa taas lomakehaastatteluita.

5.1 Virkailijahaastattelut

Virkailijahaastatteluihin valitsin kollegoitani kiinteistöverotuksen tehtävistä. He ovat tehneet jo useamman vuoden kiinteistöverotusta, joten heille on ehtinyt jo kertyä aiheesta jo kokemusta ja heillä voi olla erilaista näkemystä asioihin. Haastattelut pidettiin Verohallinnon tiloissa Lync-ohjelman kautta, että minun oli helpompi esitellä heille jo aikaansaamiani ideoita ja kysyä heidän mielipiteitään ideoistani. Seuraavat kappaleet virkailijahaastatteluista perustuvat 29.9.2017 ja 4.10.2017 pidettyihin haastatteluihin.

Kerroin virkailijoille lyhyesti opinnäytetyöstäni ja esittelin opinnäytetyön tutkimuskysymykset. Kysyin heiltä, että ovatko he huomanneet ilmoituksissa tai puhelinpalvelussa joidenkin tiettyjen aiheiden korostuvan. Heidän mukaansa asiakkaiden kanssa on joutunut keskustelemaan paljon etenkin kiinteistöjen arvostamisesta. Vuonna 2013 hallitus päätti, että rakennusmaan verotusarvo tulee olla koko maassa vähintään 0,75 euroa neliömetriltä, kun aiemmin verotusarvo/neliometri saattoi olla alhaisempi (Hallituksen esitys 102/2013). Virkailijoiden mukaan vuoden 2013 muutos poiki todella paljon yhteydenottoja, korjaus- ja oikaisuvaatimuksia. Rakennustenkin arvostamisesta ja arvostamiseen liittyvistä tiedoista, kuten rakennuksen ominaisuuksista, kunnosta ja pinta-alasta asiakkaat tekevät korjaus- ja oikaisuvaatimuksia ja näistä joutuu paljon keskustelemaan asiakkaiden kanssa.

Virkailijat joutuvat toisinaan selittämään asiakkaille myös hallintaoikeuden pidätyksen merkityksen kiinteistöverotuksessa, mutta asiakkaat yleensä ymmärtävät selityksen hyvin. Virkailija A:n mukaan ongelmana on enemmän virkailijoiden näkökulmasta, että miten huomioida erilaiset hallintaoikeudet ja hallintaoikeuden kirjaaminen verosovelluksiin, että kiinteistöveron saisi määrättyä eri osapuolille oikein. Virkailija B:n mukaan hallintaoikeuden pidättämisessä on yleensä kyse vain verosuunnittelusta ja tarkoituksena saada lahjaverot pienemmiksi. Virkailija B:n mukaan toisinaan asiakkaat ovat todenneet, että eivät halua kiinteistöveron menevän kiinteistön lahjoittajille, jolloin asiakkaita on pitänyt neuvoa luopumaan hallintaoikeudesta, että kiinteistövero menee uusille omistajille.

5.1.1 Virkailijoiden kanssa ideoituja kehitysehdotuksia

Haastatteluissa todettiin, että tavallisen omakotitalon pinta-alan laskeminen on liian hankalaa ja se pitäisi tehdä helpommaksi. Kuviossa kahdeksan todettiin olevan mahdollisesti pinta-alan laskemista varten selkeyttävää tietoa ja siihen toivottiin korostettavan, että rakennuksia ei veroteta asuinalueen mukaan. Keskusteluiden myötä kävi ilmi, että haluttiin korostaa asiakkaille sitä, että rakennuksen pinta-ala tulee laskea ulkomitoin ja että rakennuksen asuinalue ei vaikuta kiinteistöveron määrään mitenkään.

Kerrosala	- Kuisti - Parveke - Katokset
Kokonaisala	- Alle 160cm korkeat tilat
Verotettava ala	Rakennuksen pinta-ala ulkomitoin – kaikki edelliset

**Rakennuksia ei veroteta asuinalan
mukaan!**

KUVIO 8. Pinta-ala.

Todettiin myös, että koska rakennusten verotettavaan pinta-alaan vaikuttaa alentavasti kuisti, parveke, katokset ja alle 160cm tilat, joten olisi hyvä, jos virkailijat saisivat tarkempaa tietoa näistä rakennusten ominaisuuksista. Tällä hetkellä virkailijat yleensä saavat asiakkaalta vain jonkun pinta-alan neliömäärän, mutta asiakkaat eivät yleensä ilmoituksissaan kerro, että miten pinta-ala on laskettu. Olisi siis hyvä, jos asiakkaat ilmoittaessaan korjauksia pinta-alaan kertoisivat samalla vähän tarkemmin rakennusten ominaisuuksista. Lisäksi esimerkiksi autokatokset pientalon yhteydessä ovat verotettavia 30 prosenttia alhaisemmalla arvolla, vaikka niitä ei huomioidakaan pientalon pinta-alassa, vaan ne arvostetaan pientalon osana rakennelmana (Verohallinto 2017, viitattu 2.11.2017). Tämän ideoinnin seurauksena kehiteltiin seuraava lomakepohja:

kuisti & parveke: ?
katos: ?
onko katos autokatos: ?
alle 160cm korkeat tilat: ?
pinta-ala ulkomitoin: x
verotettava pinta-ala: x - ?

Kuva 1. Pinta-alan lomakepohja.

Kuvan yksi mukainen lomake voi olla työläämpi täyttää, mutta ohjaisi asiakkaan ilmoittamista ja antaisi verotuksen kannalta oleellista tietoa Verohallinnolle. Lomake voisi auttaa myös asiakasta hahmottaa paremmin verotettavan pinta-alan, joka voisi karsia turhia oikaisu- ja korjausvaatimuksia. Toisinaan myös vapaa-ajan asuntojen osalta ovat asiakkaat myös virheellisesti ilmoittaneet kuistinkin pinta-alan vapaa-ajan asunnon kokonaisalassa, vaikka sitä ei niin pitäisi ilmoittaa. Näin asiakkaat ehkä ymmärtäisivät ilmoittaa pinta-ala tietoja oikeellisemmin.

Virkailijat toivoivat myös parempaa yhteistyötä rakennusvalvonnan kanssa. Toiveena oli, että rakennusvalvonnalta voisi saada suoraan enemmän tietoja rakennuksen pinta-alaan vaikuttavista tekijöistä, kuten verotettavan pinta-alaa alentavista tekijöistä. Näin kiinteistöverotiedot saataisiin

todennäköisemmin jo alusta alkaen oikein Verohallinnolle, jolloin asiakkaalla ei tulisi tarvetta tehdä korjaus- tai oikaisuvaatimuksia.

Virkailija B kertoi myös tehneensä aikoinaan yhteistyötä erään kunnan rakennusvalvonnan kanssa. Hän oli antanut rakennusvalvojalle lomakkeita, joilla henkilöasiakkaat voivat ilmoittaa omistamiensa rakennusten tietoja Verohallinnolle ja rakennusvalvoja oli jakanut lomakkeita rakennuslupien hakijoille ja neuvonut lomakkeen täyttämässä. Yhteistyö oli kuitenkin vain paikallista virkailija B:n ja tuon kyseisen kunnan rakennusvalvojan kesken. Keskustelussa nousi esille toive, että asiakkaiden ohjeistamisesta siirrettäisi vastuuta enemmän kunnille ja esimerkiksi rakennusvalvonnan kautta välitettäisi ohjeita ja tietoja kiinteistöveroilmoittamista varten asiakkaille.

Päätin jättää **omistajuustietojen** testaamisen pois näistä asiakashaastatteluista. Niiden tiedot OmaVerossa ovat jo hyvät ja selkeät. Hallinto-oikeuden pidättäminen vaikuttaa tällä hetkellä olevan lähinnä verosuunnittelun väline. OmaVerossa asiakkaalle näkyy hänen tiedoissaan selkeästi hallinto-oikeudenpidätystieto, jos asiakas on hallinto-oikeuden pidättänyt, joten en aio jatkaa tässä opinnäytetyössä tämän asian käsittelyä tämän enempää.

5.2 Asiakashaastattelujen ensimmäisen kierroksen esimerkit

Asiakashaastatteluja varten valitut henkilöt valikoituivat taustojensa, oman mielenkiintonsa ja tavoitettavuutensa mukaan. Tarkoituksena oli haastatella ihmisiä erilaisilla taustoilla ja erilaisilla tietopohjilla kiinteistöverotuksesta. Ensimmäisen kierroksen haastattelut suoritettiin suurimmaksi osaksi vanhempieni kotona ja haastateltavat olivat joko minulle sukua tai sukulaiseni ystäviä, jotka omistavat kiinteistöjä ja olivat mahdollisesti kiinnostuneitakin kiinteistöverotuksesta. Lisäksi haastattelin erästä jo koulustamme valmistunutta kirjanpitäjää, jonka tunnen opiskelujeni kautta. Seuraavat kappaleet perustuvat 21.10.-24.10.2017 pidettyihin asiakashaastatteluihin. Liitteessä 8 on esitelty ensimmäisen haastattelukierroksen haastattelulomake ja esimerkkien pohjatietoja.

Haastattelun aluksi kysyin asiakkailta pohjatiedoksi, että omistavatko he kiinteistöjä, ovatko he ennen tarkistaneet kiinteistöveropäätöksiä ja kuinka varmoja he ovat, että ovatko heidän kiinteistöverotuspäätöksensä oikein. Kysymyksillä oli tarkoitus saada kuvaa siitä, kuinka hyvin he mahdollisesti ennestään tuntevat kiinteistöveroasioita.

Ensimmäisellä asiakkaiden haastattelukierroksella haastattelin neljä henkilöä, jotka omistavat kiinteistöjä ja ovat tarkistaneet kiinteistöveropäätöksiään. Kun kysyin, että kuinka varmoja he ovat, että ovatko heidän kiinteistöverotuspäätöksensä oikein, vastasivat kaikki asteikolla 1–5 arvosanan kolme. Henkilö, joka ei ollut omistanut kiinteistöä eikä tarkistanut kiinteistöveropäätöksiä, oli kuitenkin taloushallinnon ammattilainen, joka saattaisi joutua joskus työssään tarkistamaan yritysasiakkaiden kiinteistöveropäätöksiä.

Tämän jälkeen kävin läpi **kolme erilaista esimerkkirakennusta ja tilannetta**. Esimerkkirakennukset olivat omakotitalo, jota nimitettiin lomakkeella punaiseksi tuvaksi, vapaa-ajan asunto ja autotalli. Punaisesta tuvasta oli lähtötietoina tietoja käyttökatselmuksen pöytäkirjasta ja pohjapiirros. Tehtävänä oli ilmoittaa punaisen tuvan verotustiedot Verohallinnolle. Vapaa-ajan asunnosta oli pohjatietoina käyttökatselmuksen pöytäkirjan tietojen lisäksi rakennusvalvonnan Verohallinnolle toimittamat tiedot, jotka löytyivät verotuspäätöksen selvitysosalta ja pohjapiirros. Vapaa-ajan asunnon kohdalla oli tarkoituksena vertailla verotustietoja muihin käsillä oleviin tietoihin ja arvioida, ovatko verotustiedot oikein ja korjata virheelliset tiedot oikeiksi. Autotallista oli tiedossa, että se on rakennettu kuluvan vuoden aikana toimenpideluvalla ja mukana oli rakennuksen pohjapiirros. Tehtävänä oli ilmoittaa autotallin tiedot verotusta varten Verohallinnolle.

Jokaisesta rakennuksesta selvitettävä tai tarkistettava tieto oli **rakennustyyppi**. Lomakehaastattelun ensimmäisen kierroksen tuloksena kaikki asiakkaat kutsuisivat punaista tupaa omakotitaloksi pientalon sijaan. Kukaan asiakkaista ei ehdottanut punaiselle tuvalle mitään muuta rakennustyyppiä kuin omakotitalo. Vapaa-ajan asunnon rakennustyyppiä ei kukaan halunnut lähteä korjaamaan tai pohtinut sille rakennustyyppiä mitään muuta, kuin vapaa-ajan asunto. Autotallia ei kukaan nimennyt talousrakennukseksi. Autotallin tyyppiä kirjattiin pääasiassa autotalli tai autotallin ja katoksen yhdistelmä. Vain yksi asiakas muisteli aiempien tietojensa ja osaamisen pohjalta, että autotallin rakennustyyppi olisi varastorakennus.

Olin pitänyt **rakennusvuoden termimuutosta käyttöönottovuodeksi** niin selvänä, että jätin tämän osuuden testauksen ensimmäisellä kierroksella erittäin yksinkertaiseksi. Pohjatiedoissa luki esimerkiksi suoraan käyttöönottokatselmuksen päivämäärä ja autotallista sanottiin suoraan, että se on rakennettu kuluvan vuoden aikana. Asiakkaat kirjasivat ihan oikeita käyttöönottovuosia, mutta muutama asiakas epäro'i kirjatessaan tätä tietoa.

Pinta-alasta testasin kahta eri vaihtoehtoa. **Punaisen tuvan** tiedoissa testattiin **virkaileijoiden kanssa kehitettyä lomakepohjaa** verotettavan pinta-alan selvittämiseksi. Kuten liitteissä olevasta kuvasta kaksi on havaittavissa, punaisessa tuvassa on autokatos, joka tuli ilmoittaa lomakkeella omassa kohdassaan. Kaikki asiakkaat laskivat autokatoksen pinta-alan oikein, ilmoittivat sen oikeassa kohdassa ja oikein autokatokseksi.

Punaisen tuvan verotettava pinta-ala
(Kaikki pinta-alat ulkomitoin)

Kuistin ja parvekkeen pinta-ala:

Katoksen pinta-ala: 20 m²

Onko katos autokatos (kyllä/ei): Kyllä

Alle 160cm korkeiden tilojen pinta-ala:

Pinta-ala ulkomitoin: 131,75

Verotettava pinta-ala: 111,75
(Pinta-ala ulkomitoin – matalat tilat, katokset, kuistit ja parvekkeet)

KUVIO 9. Oikea tapa käyttää virkaileijoiden kanssa suunniteltua lomaketta.

Kuvasta neljä on nähtävissä, kuinka rakennuksen tiedot oli tarkoitus ilmoittaa esimerkistä. Eli kohtaan, jossa kysyttiin rakennuksen pinta-ala ulkomitoin, oli tarkoituksena, että asiakkaat olisivat ilmoittaneet rakennuksen täyden pinta-alan ulkomitoin, josta ei ole vielä vähennetty mitään. Kohdassa verotettava pinta-ala oli tarkoitus sitten vähentää edellä ilmoitetun autokatoksen pinta-ala rakennuksen täydestä pinta-alasta ulkomitoin.

Kaikista viidestä haastatellusta vain asiakas C keksi lomakkeen toimintatavan ja ilmoitti pinta-ala tiedot oikein. Asiakas A osasi aiemman osaamisensa pohjalta ilmoittaa oikean verotettavan pinta-alan, vaikkei hän ihan täysin ymmärtänytkaan lomakkeen ideologiaa ja näin ollen ilmoitti väärän pinta-alan kohtaan rakennuksen pinta-ala ulkomitoin. Asiakas B päätyi ilmoittamaan verotettavaksi pinta-alaksi rakennuksen asuinalan. Asiakkaat D ja E ilmoittivat asiakkaan A

tapaan verotettavan pinta-alan jo kohdassa rakennuksen pinta-ala ulkomitoin ja kumpikin vastasi verotettavan pinta-alan omalla tavallaan väärin.

Vapaa-ajan asunnon pinta-alaa tarkistaessa oli asiakkailta käytettävissä virkailijoillekin esitelty **taulukko kappaleessa 5.1.1**. Pinta-ala ulkomitoin oli siis muutettu termiksi verotettava pinta-ala ja taulukon oli tarkoitus ohjata asiakasta ilmoittamaan rakennuksen pinta-ala ulkomitoin vähennettynä niillä pinta-aloilla, joita ei kuulu huomioida verotettavassa pinta-alassa. Viidestä asiakkaasta neljä ilmoitti oikean pinta-alan. Vaikka asiakas A vaikutti tietävänsä punaisen tuvan tulosten perusteella, miten verotettava pinta-ala lasketaan, laski hän vapaa-ajan asunnon verotettavaan pinta-alaan mukaan kuistin. Taulukosta piti avata haastateltaville, että viiva tarkoitti miinus merkkiä, eli kuistit, parvekkeet, katokset ja matalat tilat tuli vähentää ulkomitoin mitatusta pinta-alasta.

Autotallin pinta-alaa laskettaessa asiakkailta oli edelleen hyödynnettävänä **taulukko kappaleesta 5.1.1**. Viidestä haastatellusta oikein vastasi asiakas A ja asiakas E. Asiakkaat B ja D vastasivat väärin laskemalla autotallin pinta-alaan mukaan myös katoksen. Asiakas C, joka oli ymmärtänyt virkailijoiden kanssa suunnitellun lomakkeen ideologian ja osannut laskea myös vapaa-ajan asunnon pinta-alan oikein, ei tiennyt, mikä ala autotallista olisi ollut verotettavaa.

Vakituinen asuminen	Asunto, jossa joku asuu vakituisesti. Ihmisillä voi olla useita asuntoja, mutta yhdellä perheellä voi olla vain yksi koti.
Vapaa-ajan asuminen	Rakennuksia käytetään jonkun henkilön yksityiseen käyttöön ja muuhun kuin vakituisen asumiseen.
Yleinen	Elinkeinotoiminnan käytössä olevat rakennukset tai vapaa-ajan asunnot kunnissa, jotka eivät ole määritelleet vapaa-ajan asumiselle/muulle kuin vakituiselle asumiselle omaa veroprosenttia.

Talusrakennuksen käyttötarkoitus määritellään sen mukaan, mihin rakennukseen talusrakennus liittyy.

KUVIO 10. Ohjeet käyttötarkoituksen määrittämistä varten.

Kuviossa 9 on esillä ohje **käyttötarkoituksen** määrittämistä varten. Vasemman puoleisissa laatikoissa on nimetty kolme yleisintä käyttötarkoitusta, oikealla puolella ne on selitetty ja laatikoiden alapuolella on tuotu vielä lisähuomiona esille talousrakennusten käyttötarkoituksen määräytyminen. Kaikki asiakkaat vastasivat samalla tavalla punaisen tuvan ja autotallin käyttötarkoituksesta, eli he valitsivat vakituisen asumisen. Punaisen tuvan kohdalla heidän ei tarvinnut pohtia asiaa kauaa, mutta autotallin käyttötarkoitusta suurin osa joutui miettimään enemmän. Jouduin kehottamaan asiakkaita lukemaan edellä esitellyn ohjeen huolellisesti, jos vaikutti siltä, että asiakas alkoi vain arvailla oikeaa käyttötarkoitusta tai asiakas meinasi vain pysähtyä pohtimaan sopivaa arvausta ilman ohjetta. Vapaa-ajan asunnon käyttötarkoituksen ilmoittaminen vapaa-ajan asumiseksi oli useimmille erittäin nopea ja helppo ratkaisu. Taloushallinnon asiantuntija eli asiakas E valitsi yleisen käyttötarkoituksen, koska ohjeessa sanotaan, että vapaa-ajan asuntoon hyödynnetään yleisten käyttötarkoituksen mukaista prosenttia, jos kunta ei ole erikseen määritellyt prosenttia vapaa-ajan asumiselle.

Esimerkkien jälkeen kysyin heidän kokemuksiaan, että tuntuiko **lomake vai taulukko** helpommalta käsitellä ja ymmärtää ja **mikä esimerkeissä tuntui helpolta ja mikä vaikealta**. Kokonaisuutena olisi ollut parempi, jos olisi ollut käytettävissä sekä lomake että taulukko yhdessä. Taulukon miinusmerkki oli hankala ymmärtää. E:n mielestä lomake oli helpompi, kun siinä oli pinta-alat paremmin eriteltynä. Yleisesti hankalalta tuntui pinta-alan laskeminen ja käyttötarkoituksen selvittäminen etenkin autotallin osalta. Helpolta tuntui käyttöönottovuoden kirjaaminen.

5.3 Asiakashaastattelujen toisen kierroksen esimerkit

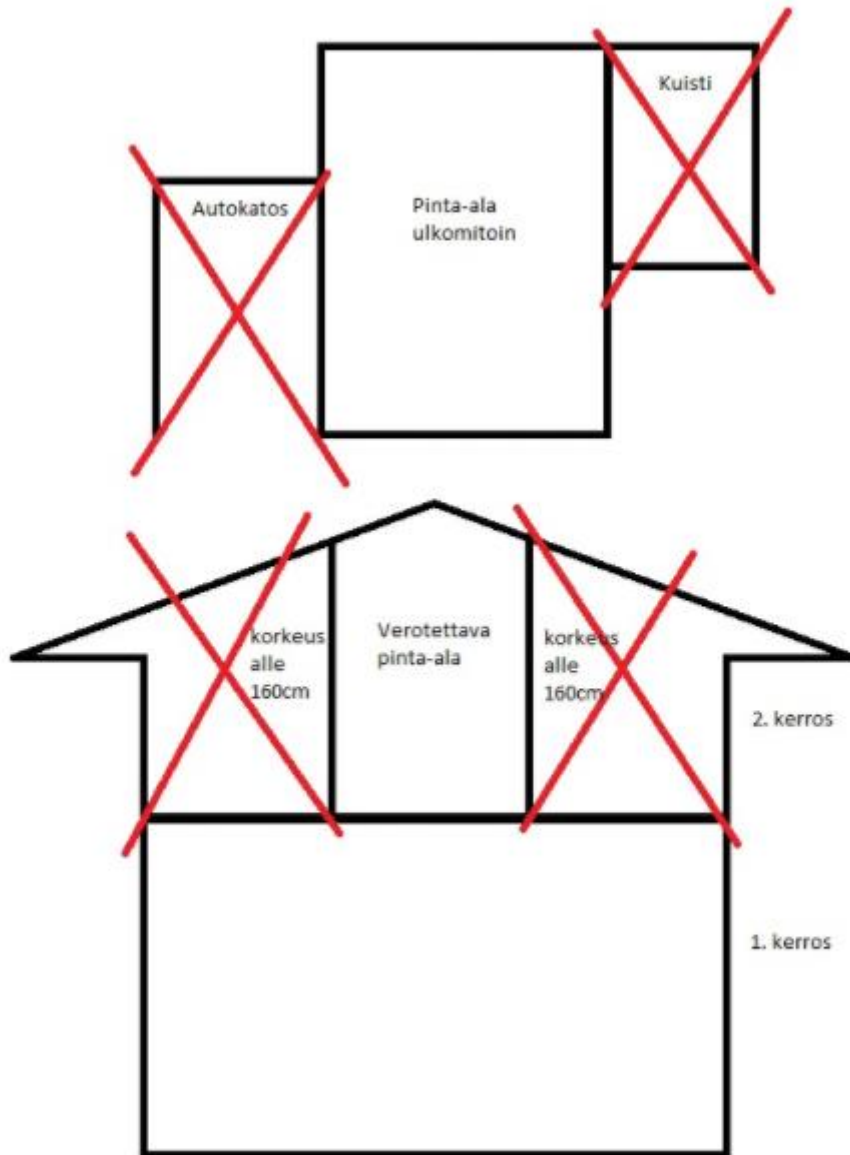
Toisen kierroksen asiakashaastattelut suoritettiin haastateltavien kotioloissa ja hekin olivat tuttajani, joilla oli taas hieman erilainen tausta ja osalla vähän enemmän tietämystä kiinteistöverotuksesta kuin toisilla. Mukana tälläkin kierroksella oli jo koulustamme valmistunut kirjanpitäjä, jonka tunnen opintojeni kautta. Valitsemalla asiakkaita erilaisilla taustoilla oli tarkoitus havainnollistaa, miten asiakkaat ymmärtävät ohjeistuksia eri tavoin. Seuraavat kappaleet perustuvat 26.10.-29.10.2017 pidettyihin asiakashaastatteluihin.

Liitteessä 9 on nähtävillä toisen kierroksen haastattelulomake, joka asiakkaiden kanssa käytiin läpi. Toisella kierroksella haastattelin neljä asiakasta. Perustiedoista selvisi, että vain G omistaa

kiinteistöjä ja on suoraan kiinteistöverovelvollinen. Ei ole tarkistanut kiinteistöveropäätöstä, koska luottaa Verohallinnolla olevien tietojen olevan oikein. Kysyttäessä, miten varma asiakas on siitä, että hänen kiinteistöveropäätös on oikein asteikolla 1–5, oli hänen vastauksensa neljä.

Jatkoin toisella kierroksella hyvin lähelle samanlaisella materiaalilla **rakennustyyppien** osalta, kuin ensimmäiselläkin kierroksella. Muutin vain autotalli-esimerkin nimeksi autotalli/talouksrakennus nähdäkseni, että helpottaako tällainen ratkaisu autotallin käyttötarkoituksen määrittämistä. Punaisen tuvan asiakkaat edelleen nimesivät omakotitaloksi. Vapaa-ajan asunnosta talouksrakennuksen ammattilainen F harkitsi rakennustyyppien muuttamista mökiksi. Asiakkaista F ilmoitti autotallin rakennustyyppiksi autotalli/talouksrakennus ja H ilmoitti rakennuksen tyyppiksi autotallin. Asiakkaat G ja I ottivatkin rakennustyyppien käyttötarkoituksen ohjeesta ja G nimesi autotallin yleiseksi ja I vakituiseksi asumiseksi.

Käyttöönottovuoden osalta tein punaisen tuvan tietoihin lisäyksiä, että lisäsin käyttöönottokatselmuksen lisäksi muuttopäivän ja loppukatselmuksen päivämäärän. Vapaa-ajan asunnon tietoihin lisäsin käyttöönottokatselmuksen päivämäärän lisäksi loppukatselmuksen päivämäärän. Asiakas F oli kuullut työkaveriltaan, että rakennus katsotaan Verohallinnon toimesta valmiiksi, kun rakennukseen on tehty käyttöönottokatselmus, joten hän osasi kirjata jokaisesta rakennuksesta käyttöönottovuoden oikein. Asiakas I päätteli oikeat käyttöönottovuodet. Asiakkaat G ja H kirjasivat vuosia, jolloin arvelivat rakennusten olevan valmiita, ja G sai autotallin käyttöönottovuoden oikein, mutta H ei kirjannut yhtään käyttöönottovuosista oikein.



KUVIO 11. Ohje rakennuksen pinta-alan laskemiseksi ulkomitoin.

Toiselle haastattelukierrokselle valitsin **pinta-alan** ilmoittamisen lomakkeen mukaisesti, mutta poistin lomakkeesta verotettavan pinta-alan. Piirsin kuvan viisi mukaiset kuvat rakennuksesta ylhäältä päin ja sen lisäksi vielä poikkileikkauksen. Ajatuksena oli, että kuvat voisivat auttaa rakennuksen pinta-alan laskemiseksi ulkomitoin. Lisäksi piirrosten kanssa samalla paperilla oli ohjeena seuraava teksti, joka on aika tarkka lainaus Valtiovarainministeriön asetuksesta rakennuksen jälleenhankinta-arvon määrittämisestä ja pinta-alan laskennasta: Rakennuksen pinta-alalla tarkoitetaan sitä alaa, johon lasketaan ulkomitoin kaikkien kerrosten, kellareiden ja lämpöeristettyjen ullakkohuoneiden pinta-alat. Pinta-alaan ei lasketa parvekkeita, katoksia eikä tiloja, joissa vapaa korkeus on alle 160cm.

Päädyin aluksi neuvomaan asiakkaille F ja I pinta-alojen laskutavan ja autoin kaikkia asiakkaita esimerkkien mittojen muuntamisessa metreiksi. Kaikki laskivat ja ilmoittivat punaisen tuvan pinta-alat oikein. Rakennuksen pinta-alat ulkomitoin olivat oikein, katoksen pinta-ala oli oikein ja se oli ilmoitettu oikein autokatokseksi.

Vapaa-ajan asunnon pinta-aratiedot vain asiakas F laski sekä pinta-alan ulkomitoin että kuistin pinta-alan oikein. Asiakkaat G ja H laskivat vapaa-ajan asunnon pinta-aloja useampaan kertaan ja päätyivät kuitenkin lopulta siihen, että pinta-alaan ulkomitoin laskivat mukaan myös kuistin. Kumpikin laski kuitenkin kuistin pinta-alan erikseen oikein. Asiakas I ei huomannut, että vapaa-ajan asunnon verotiedoista puuttui kuistin pinta-ala, joten hän ei laskenut sitä, mutta hän laski vapaa-ajan asunnon pinta-alan ulkomitoin oikein.

Autotallin pinta-alan asiakkaat F ja I ilmoittivat lomakkeillaan aivan oikein eli autotallin pinta-alan ulkomitoin ja katoksen erikseen. Asiakas G laski katoksen pinta-alan oikein, mutta rakennuksen pinta-alan ulkomitoin väärin. Asiakas H:lla meni autotallin kohdalla mittasuhteet pieleen, mutta oli laskemassa samoja aloja, kuin asiakas G, eli rakennuksen pinta-alaan ulkomitoin he laskivat katoksen mukaan, mutta ilmoittivat katoksen pinta-aratiedon oikein.

Käyttötarkoituksen osalta halusin tosiaan nähdä, helpottiko käyttötarkoituksen määrittämistä, jos autotalli oli otsikoitu autotalli/talouksrakennus. Kaikki muut saivat tämän tiedon oikein, mutta asiakas G kirjasi autotallin käyttötarkoitukseksi yleinen, kun käyttötarkoituksen piti olla vakituinen asuminen.

Kysyttäessä esimerkkien **helppoudesta ja vaikeudesta** yleinen mielipide haastateltavilta oli, että esimerkit eivät olleet vaikeita eikä helppoja. Haastavaa oli hieman siksi, koska ei ollut ennestään tuttu. Asiakas I piti ohjeita selkeinä. Asiakas H olisi omin sanoin saattanut selvittää esimerkkitapauksista omin avuin. Asiakas G totesi maalaisjärjellä pääsevän pitkälle ja hän luottaa siihen, että aina voi kysyä joltakin. Asiakas F sanoi joutuneensa miettimään rakennusten pinta-alojen laskemista eniten.

5.4 Asiakashaastatteluiden tulokset digitaalisuudesta ja kontaktin tärkeydestä

Seuraavissa kappaleissa käydään läpi tietoja kaikista asiakashaastatteluista, jotka on pidetty 21.10.-29.10.2017. Käyn seuraavaksi läpi vastauksia liitteessä 8 esitettyihin kysymyksiin digitaalisuudesta ja kontaktin tärkeydestä.

Kaikista yhdeksästä haastattelusta asiakkaasta asiakkaat A, B, G ja I eivät olleet lähettäneet sähköisiä liitteitä. Asiakas B uskoo, että hyvillä ohjeilla onnistuisi lähettämään liitteitä ja koska asiakas G:llä ei ole kokemusta sähköisten liitteiden lähettamisestä, on hänellä melko korkea kynnys edes kokeilla sähköisten liitteiden lähettämistä. Asiakas A uskoo tarvitsevänsä apua sähköisten liitteiden lähettamisessä, mutta kuvien lähettäminen skannattujen liitteiden sijaan voi olla joissain tapauksissa helpompaa. Asiakas I tarvitsisi ainakin ensimmäisellä kerralla apua ja hänen mielestään kuvat liitteistä ja kuvien toimittaminen sähköisesti tuskin helpottaisi asiaa. Muut viisi asiakasta eivät nähneet mitään ongelmia sähköisten liitteiden lähettamisessä ja yleisenä mielipiteenä heidän mukaansa kuvien ottaminen liitteistä ja kuvien toimittaminen Verohallinnolle voisi helpottaa asian hoitamista.

Ensimmäisellä haastattelukierroksella teknologian kanssa kokeneemmat asiakkaat toivoivat lähinnä kuittausta, että ilmoitus on vastaanotettu. Asiakkaat E, F ja G eivät halua mitään tarkkoja väliaikatietoja. Taloushallinnon ammattilaiset eli asiakkaat E ja F ja heidän lisäksi asiakas D kaipasi lisätietoa käsittelystä siinä tapauksessa, jos käsittelyaika jostain syystä pitkittyy.

Yhdeksästä asiakkaasta kuusi kokisi mielekkäimmäksi yhteydenottotavaksi verkkopalvelun. Asiakas F perusteli valintaansa sillä, että hän ehtii katsoa viestin sitten, kun hänellä on sille aikaa. Asiakkaat A ja I suosivat suurempaa kontaktia ja toivoivat heihin oltavan yhteydessä puhelimitse. Asiakas G toivoi mieluiten yhteydenottoa kirjeitse. Verkkopalvelun jälkeen seuraavaksi suosituin oli puhelinsoitto ja vähiten mielekäs yhteydenottotapa oli kuudella asiakkaalla kirje. Asiakkaiden B ja H mukaan puhelinsoitto olisi vähiten mielekäs yhteydenottotapa. B perusteli tätä sillä, että asia ei olisi niin kiireellinen, etteikö sen ehtisi hoitaa myöhemminkin.

Haastatteluista kaikki muut paitsi H on toimittanut korjattuja veroilmoituksia. Kukaan veroilmoituksia palauttaneista ei ole saanut yhteydenottoa virkailijalta veroilmoitukseen liittyen, eivätkä he myöskään kaivanneet virkailijalta yhteydenottoa. Esimerkiksi A totesi, että järjestelmä on tuntunut toimivan, kun Verohallinnolle on vain toimittanut veroilmoituksen ja se on ollut riittävä.

Asiakas G toivoi selkeämpää lausuntoa siitä, onko hänen vaatimuksensa hyväksytyt. Hänen mukaansa lopullisesta veropäätöksestä ei käy selkeästi ilmi, että onko hänen toimittamansa oikaisu hyväksytty.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuskysymykseen ”Mitä ongelmia kiinteistöveroilmoittamisessa ilmenee?” löytyi muun muassa seuraavat vastaukset:

- Rakennusvuoden osalta asiakkaat mieltävät rakennuksen eri aikaan valmiiksi ja heille jää toisinaan epäselväksi, milloin rakennus tulisi ilmoittaa Verohallinnolle.
- Asiakkaat eivät aina ymmärrä muun kuin vakituisen asumisen käyttötarkoitusta lain mukaisella nimellä.
- Asiakkaat eivät osaa yhdistää talusrakennuksien käyttötarkoitusta asumiseen viittaaviin käyttötarkoituksiin.
- Asiakkaat käsittävät käsitteen pinta-alasta ulkomitoin eri tavoin
- Kiinteistökauppojen yhteydessä asiakkaat eivät tiedä kiinteistöverovelvollisuuden määräytyvän 1.1. päivän tilanteen mukaan.
- Hallintaoikeuden pidätystä kiinteistöjen lahjoitusten yhteydessä hyödynnetään lähinnä verotuksellisista syistä ja asiakkaat eivät tiedä hallintaoikeuden pidättämisen oikeudellisista vaikutuksista kiinteistöverotukseen.

Ongelmien löytämisen lisäksi luonnollisesti pohdin myös, ”Miten ongelmia voisi ratkaista?”. Tähän kysymykseen löytyi useita eri vaihtoehtoja, mutta harvemmin mitään yhtä selkeää oikeaa tapaa hoitaa asia, koska asiakkaat kuitenkin käsittävät termejä ja asioita kukin omalla tavallaan.

Sekä virkailija- että asiakashaastatteluissa toivottiin **parempaa virkamiesten** välistä kommunikointia. Teknologian näkökulmasta tämä vaatisi muutoksia tällä hetkellä käytössä oleviin ohjelmiin ja sellaista tuskin tulee tapahtumaan ainakaan lähiaikoina. Vastuuta olisi kuitenkin syytä siirtää enemmän kunnalle ja rakennusvalvonnalle asiakkaiden neuvonnan ja opastamisen suhteen. Olisi syytä harkita, voisivatko rakennustarkastajat kenties jakaa esimerkiksi rakentamisen oppaita ja neuvoa asiakkaita esimerkiksi pinta-alojen laskemisessa. Rakennustarkastaja kuitenkin näkee asiakkaan rakennuksen pohjapiirrokset ja tietää jo valmiiksi tarkemmin asiakkaan tilanteen.

Asiakkaat eivät näe esimerkiksi omakotitaloa, paritaloa ja rivitaloa välttämättä pientalona. Mielestäni olisi ainakin kannattavaa asiakkaiden kanssa viestiessä käyttää **termiä omakotitalo**

pientalon sijasta. Vapaa-ajan asunnon asiakkaat tuntuivat ymmärtävän hyvin. Talousrakennus on myös ilmeisen hankala käsite, mutta yleisimpiä talousrakennuksia taitavat olla autotallit, saunat ja varastot, että ehkä talousrakennusten kanssa voisi toimia samalla tavalla, kuin pientalo termin kanssa. Vuonna 2020 kiinteistöverotuksessa siirrytään hyödyntämään uutta työkalua, jossa nämä on huomioitu paremmin asiakkaan ymmärtämillä termeillä.

Lisäksi ainakin osa asiakkaista osasi yhdistää **käyttöönottovuoden** käyttöönottokatselmukseen. Saattaisi kohtuullisen pienellä vaivalla olla mahdollista muuttaa termi rakennusvuodesta käyttöönottovuodeksi. Laeista ei löytynyt esteitä tai rajoituksia tälle termimuutokselle, koska missään laeissa ei puhuta rakennusvuodesta. Arvostamislaissa puhutaan pelkästään vuotuisesta ikäalennuksesta sen tarkemmin määrittelemättä ikäalennusten laskennan alkamisajankohtaa (Laki varojen arvostamisesta verotuksessa 1142/2005 30 §).

Rakennuksen verotettavien **pinta-alojen** selvittäminen on todettu erittäin haastavaksi. Pinta-ala ulkomitoin terminä toi muutamaakin erilaista vastausta ja pelkästään termimuutoksella tai ohjeistuksilla tuntuu olevan mahdotonta saada asiakkaita aina ilmoittamaan tiedot oikein. Tähän mennessä toimivin ratkaisu oli kuitenkin taulukko, jossa esiteltiin kokonaisala, kerrosala ja verotettava pinta-ala. Siitä tosin pitäisi ehdottomasti muuttaa muotoilua siten, että miinusmerkit poistettaisiin ja korjattaisiin selityksiä enemmän tekstimuotoon, jotta asiakkaat ymmärtäisivät paremmin, että tarkoituksena on vähentää esimerkiksi katoksen pinta-ala rakennuksen ulkomitoin mitatusta pinta-alasta.

Lisäksi asiakkaat osasivat ilmoittaa tosi hyvin ulkomitoin mitatusta pinta-alasta vähennettävien osien tietoja. Voisi siis ehkä kannattaa kokeilla välimuotoa tuosta taulukosta ja pinta-ala lomakkeesta. Lomake antaa virkailijoille paljon paremmin tietoa, kuin pelkkä asiakkaan ilmoittama pinta-ala kohdassa rakennuksen pinta-ala ulkomitoin. Edellä mainittu tieto yhdistettynä esimerkiksi tietoon kuistin ja autokatoksen pinta-aloista ovat virkailijoille paljon hyödyllisempiä. Ja näin lomake johdattelee asiakasta kertomaan laskentaperusteensa pinta-alalle.

Pinta-alan osalta saaduista tuloksista on Verohallinnon kannalta hyötyä ja tutkimuksen tiedot ovat menossa jatkojalostukseen. Esimerkiksi pinta-alan ilmoitusta varten tehdyn lomakkeen tiedot tulee miettiä, miten ne voisi mahdollisesti saada jatkossa asettumaan paperilomakkeelle. Toisaalta vanhan mallisesta parilomakkeesta tulee vapautumaan tilaa, kun näillä näkymin rakennusten ominaisuustiedoista ja peruskorjauksista luovutaan.

Pinta-alojen laskeminen on kuitenkin todettu erittäin haastavaksi asiakkaan näkökulmasta. Suunnitellessa uutta arvostamisjärjestelmää ehkä tähänkin voisi kiinnittää enemmän huomiota. Olisi erittäin hyvä, jos Verohallinto voisi hyödyntää paremmin rakennusvalvonnalta tulevia tietoja rakennuksista, mutta tällainenkin muutos näyttää tällä hetkellä erittäin epätodennäköiseltä.

Käyttötarkoitusten osalta vakituinen asuminen käsitteenä tuntui olevan erittäin selkeä. Kiinteistöverolaissa käytetään terminä muuta asuinrakennusta ja samassa kohdassa puhutaan muusta asumisesta kuin vakituisesta asumisesta (Kiinteistöverolaki 645/1992 13 §). Suosittelisin kuitenkin muuttamaan kohtaa muun kuin vakituisen asumisen lähemmäs vapaa-ajan asumista tai ainakin ohjeeseen tuomaan sen jotenkin selkeämmin ilmi. Muun kuin vakituisen asumisen käyttötarkoitus on silloin paljon helpompi yhdistää vapaa-ajan asuntoon. Yksi vaihtoehto voisi olla muu asuinrakennus/vapaa-ajan asuminen. Tässä voi tosin olla riski, että asiakkaat sekoittavat muun asuinrakennuksen ja talousrakennukset. Sitä kannattaisi kuitenkin testata asiakkailla.

Talusrakennukselle oikean käyttötarkoituksen ilmoittaminen vaikutti myös haastavalta, mutta infoteksti ”Talusrakennuksen käyttötarkoitus määräytyy sen mukaan, mihin rakennukseen talusrakennus liittyy” tuntui todella auttavan. Teksti pitäisi vain tuoda jotenkin paremmin asiakkaiden näkyville, että he todella huomasivat ja ymmärtäisivät tämän, eivätkä ilmoittaisi esimerkiksi yleistä käyttötarkoitusta pihasaunalleen.

Virkailijoiden asiakkaiden suuntaan tekemissä **yhteydenotoissa** kannattaisi selkeästi suosia verkkopalveluiden kautta hoidettavaa viestintää ja puhelinsoittoja. Suurimmalle osalle sähköiset palvelut ovat jo arkipäivää. Palvelut tulee tehdä helppokäyttöisiksi mobiilissa ja tableteilla. Näin Verohallinto pääsee helpommin asiakkaiden arkeen mukaan ja tuo asioinnista vaivattomampaa. Niille, jotka eivät ole vielä niin kokeneita sähköisten palveluiden käyttäjiä, tulisi suoda positiivisia kokemuksia esimerkiksi verotoimiston itsepalvelualueella.

Itsepalvelualueella Verohallinnon virkailijat neuvovat ja opastavat asiakkaita hoitamaan omia veroasioitaan Verohallinnon verkkopalveluissa. Tämä madaltaa varmasti asiakkaiden kynnystä siirtyä käyttämään Verohallinnon sähköisiä palveluita. Kaikkia ei kuitenkaan koskaan tulla saamaan verkkopalveluiden piiriin, eikä heitä saa unohtaa ja heidänkin tarpeensa tulee huomioida.

7 POHDINTA

Tutkimuskysymykseni olivat ”Mitä ongelmia kiinteistöveroilloittamisessa ilmenee?” ja ”Miten ongelmia voisi ratkaista?”. Toin esille huolellisesti perusteltuja ongelmia ja ratkaisuvaihtoehtoja. Löysin myös toimimattomia vaihtoehtoja, joiden tunnistaminen on myös erittäin tärkeää.

Aihe on ajankohtainen, koska Verohallinto kehittää parhaillaan uutta verkkoilmoituspalvelua OmaVeroa. Kiinteistöverotuksen osuus on tulossa käyttöön myöhemmin, joten toistaiseksi siihen ehtii vielä tehdä muutoksia ja testata niitä ennen OmaVeron käyttöön tuloa. Toisaalta en todennäköisesti itse pääse testaamaan korjauksia ja näkemään taas sen jälkeen työn tuloksia, koska en ole enää opinnäytetyön valmistuessa kiinteistöverotuksen tehtävissä. Termien muutoksen osalta haasteita aiheuttaa lainsäädäntö, koska ilmoittamisessa hyödynnetyt termit eivät voi poiketa hirveästi laeissa käytetyistä termeistä.

Hyödynsin tutkimus- ja kehittämisprosessissa erilaisia menetelmiä ongelmien todentamiseksi ja ratkaisujen löytämiseksi. Palvelupolkujen avulla pystyin paneutumaan ongelmiin ja palvelupolkujen avulla pääsin tarkastelemaan palvelun eri osioita tarkemminkin. Teemahaastatteluiden ja lomakehaastatteluiden avulla taas pääsin testaamaan aiemmin tehtyjä havaintoja ja ideoita. Haastatteluiden sisältöjä jäin pohtimaan ehkä vähän turhankin perusteellisesti, jolloin itse haastattelujen järjestämiselle jäi suunniteltua vähemmän aikaa.

Tulosten suurten vaihteluiden takia olisin varsin mielelläni tehnyt vielä muutaman haastattelun testatakseni, että olisivatko tulokset pysyneet jatkohaastatteluissakin samankaltaisina. Toisaalta oli jo ennestään arvattavissa, että asiakkaat ymmärtävät ja hyödyntävät heille annettuja ohjeita toisinaan hyvinkin eri tavoilla ja tutkimuksen tulokset tukevat tätä näkemystä.

Opinnäytetyötä tehdessä olen oppinut projektityöskentelyä, verkostojen luomista ja verkostojen hyödyntämistä. Lisäksi ensimmäiset pitämäni asiakashaastattelut olivat varsin kömpelöitä, mutta haastattelemineen alkoi koko ajan sujua paremmin. Jos minulla olisi ollut enemmän aikaa, olisin varmaan tehnyt haastatteluja enemmänkin.

Ryhmänohjaajani antoi minulle vinkkiä aiheesta keskustellessani opinnäytetyön mahdollisista aiheista hänen kanssaan. Lopulta jalostin aiheita nykyiseen ja aihe on vielä tarkentunut prosessin

aikana. Olen erittäin kiinnostunut aiheesta ja olen erittäin kiitollinen, että esimieheni uskalsi luottaa minuun ja antaa minulle tällaista vastuuta. Olen myös erittäin kiitollinen siitä, että hän lähti ajamaan asiaa eteenpäin ja haluan kiittää kaikkia projektissa mukana olleita.

Itse työssä koin haastavimmaksi teoriaosuuden kirjoittamisen. Aiheesta ei ole tehty kovinkaan montaa kirjaa, joita olisin voinut hyödyntää työtä tehdessä. Aikataulusta jäin jälkeen, kun pohdin teoria osuutta niin paljon ja minulla olikin yllättävän paljon muutakin tekemistä opinnäytetyön lisäksi. Kävin kokoaikaisesti töissä, suoritin kursseja, etsin töitä, etsin asuntoa ja suunnittelin muuttoa toiseen kaupunkiin. Olosuhteisiin nähden suoriuduin kuitenkin mielestäni hyvin.

LÄHTEET

Asiakas A. 2017. Eläkeläinen. Haastattelu 21.10.2017. Tekijän hallussa.

Asiakas B. 2017. (Ei tämän hetkistä tietoa). Haastattelu 21.10.2017. Tekijän hallussa.

Asiakas C. 2017. Rajanvartija. Haastattelu 21.10.2017. Tekijän hallussa.

Asiakas D. 2017. Rajanvartija. Haastattelu 22.10.2017. Tekijän hallussa.

Asiakas E. 2017. Kirjanpitäjä. Haastattelu 24.10.2017. Tekijän hallussa.

Asiakas F. 2017. Kirjanpitäjä. Haastattelu 26.10.2017. Tekijän hallussa.

Asiakas G. 2017. Metsuri. Haastattelu 28.10.2017. Tekijän hallussa.

Asiakas H. 2017. Muusikko. Haastattelu 29.10.2017. Tekijän hallussa.

Asiakas I. 2017. Psykoterapeutti. Haastattelu 29.10.2017. Tekijän hallussa.

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi varojen arvostamisesta verotuksessa annetun lain 30 §:n muuttamisesta 2013/102

Kastelli-Talot Oy. 2017. Verso 112/127. Viitattu 19.10.2017.
<https://www.kastelli.fi/fi/talomallisto/talomallit-omakotitalo/verso/verso-112127/>

Kiinteistöverolaki 20.7.1992/654

Kotikuntalaki 11.3.1994/201

Kuusamo Hirsitalot Oy. 2017. Hirsimökki Hannus 32. Viitattu 19.10.2017.
<https://www.kuusamohirsitalot.fi/tuote/hirsimokki-hannus-32.html>

Laki varojen arvostamisesta verotuksessa 22.12.2005/1142

Laki verotusmenettelystä 18.12.1995/1558

Lindgren, J. Maaverojen ja yritysverotuksen kehitys – veroparseleista ja suostunnasta kansainväliseen verokilpailuun. Teoksessa M. Kühn, H. Makkonen-Craig ja M. Mattinen (toim.) Verotus 1865 – 2015 – näkökulmia suomalaiseen verotukseen. Verohallinto, 19-28.

Perintökaari 5.2.1965/40

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy

Valtiovarainministeriö. 2017. Kiinteistöverotuksen arvostamismenetelmät uudistuvat vuonna 2020. Viitattu 8.7.2017, http://vm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/kiinteistoverotuksen-arvostamismenetelmat-uudistuvat-vuonna-2020

Verohallinto. 2017a. Hallintaoikeuden pidättäminen lahjaverotuksessa. Viitattu 13.7.2017, https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/omaisuus/lahja/hallintaoikeuden_pidattaminen_lahjavero/

Verohallinto. 2017b. Kiinteistöjen arvostaminen kiinteistöverotuksessa. Viitattu 16.7.2017, https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48219/kiinteistojen_arvostaminen_kiinteistove2/

Verohallinto. 2017c. Kiinteistöverolain soveltamisohje. Viitattu 16.7.2017, https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48453/kiinteistoverolain_soveltamisohj4/

Verohallinto. 2017d. Mitä OmaVerossa voi tehdä tällä hetkellä? Viitattu 15.8.2017, <https://www.vero.fi/sahkoiset-asiointipalvelut/omavero/>

Verohallinto. 2017e. Verohallinnon päätös rakennusmaan verotusarvon laskentaperusteista. Viitattu 16.7.2017, https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/paatokset/47235/verohallinnon_paatos_rakennusmaan_verot9/

Verohallinto. 2017f. Verohallinnon tilastoja: Kiinteistöverotus verovuonna 2017. Viitattu 30.10.2017, <https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/tilastot/kiinteistoverotilastoj/verohallinnon-tilastoja-kiinteist%C3%B6verotus-verovuonna-2017/>

Virkailija A. 2017. Verosihteeri, Verohallinto. Lync-haastattelu 29.9.2017. Tekijän hallussa.

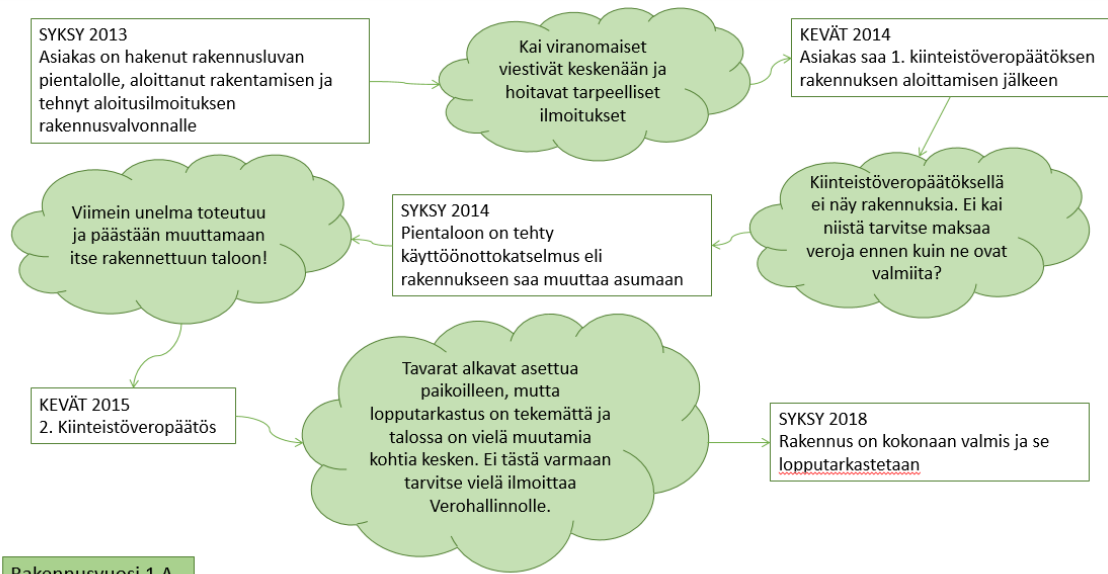
Virkailija B. 2017. Verosihteeri, Verohallinto. Lync-haastattelu 4.10.2017. Tekijän hallussa.

LIITTEET

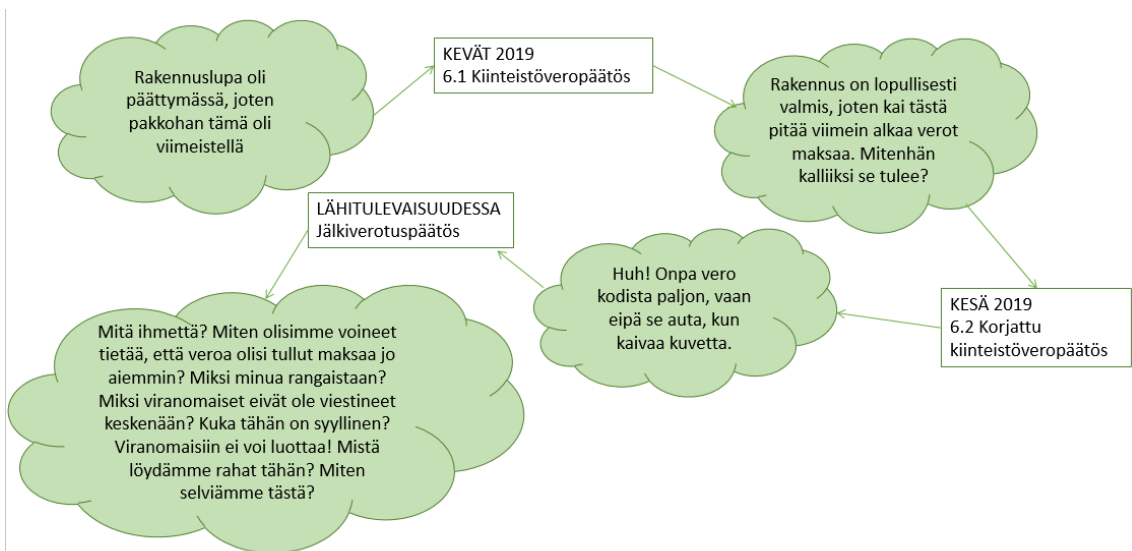
Luettelo liitteistä

Liite 1. Rakennusvuosi–Palvelupolku.....	51
Liite 2. Yleinen käyttötarkoitus — Palvelupolku.....	52
Liite 3. Vakituinen asuminen — Palvelupolku	53
Liite 4. Pinta-ala – Palvelupolku	54
Liite 5. Haastattelujen pohjatiedot	55
Liite 6. Punaisen tuvan ja vapaa-ajan asunnon pohjapiirrokset	57
Liite 7. Autotallin pohjapiirros	58
Liite 8. Ensimmäisen haastattelukierroksen kysymykset ja pohjatiedot	59
Liite 9. Toisen asiakashaastattelukierroksen kysymykset ja esimerkkien pohjatiedot.....	63

Liite 1. Rakennusvuosi–Palvelupolku.

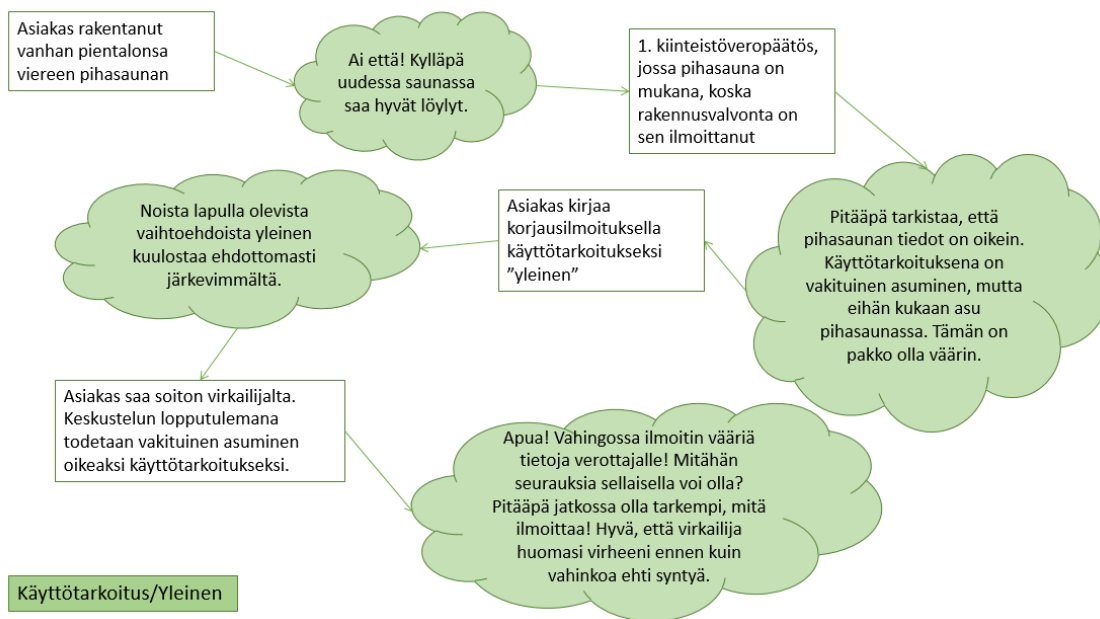


Rakennusvuosi 1 A

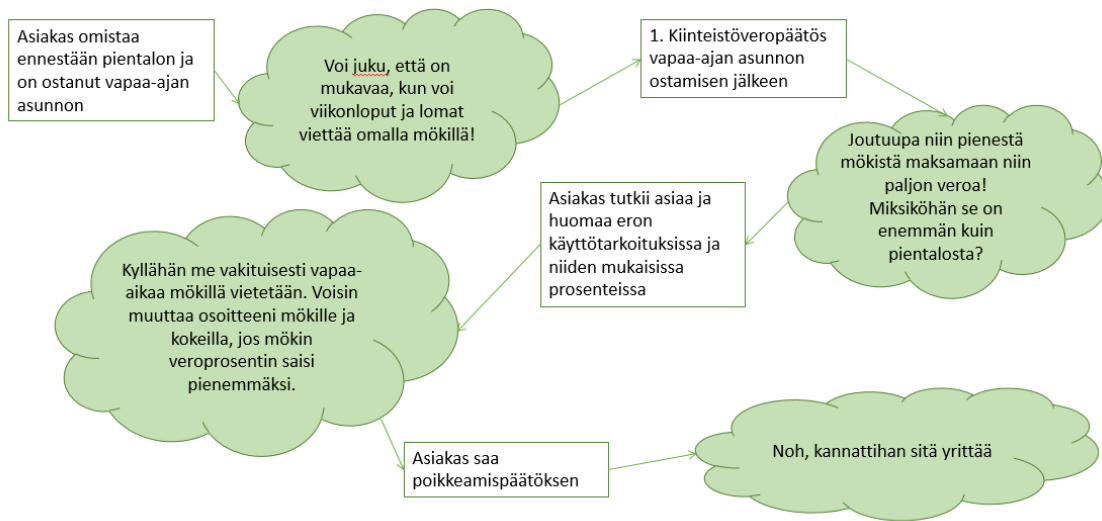


Rakennusvuosi 1 B

Liite 2. Yleinen käyttötarkoitus — Palvelupolku

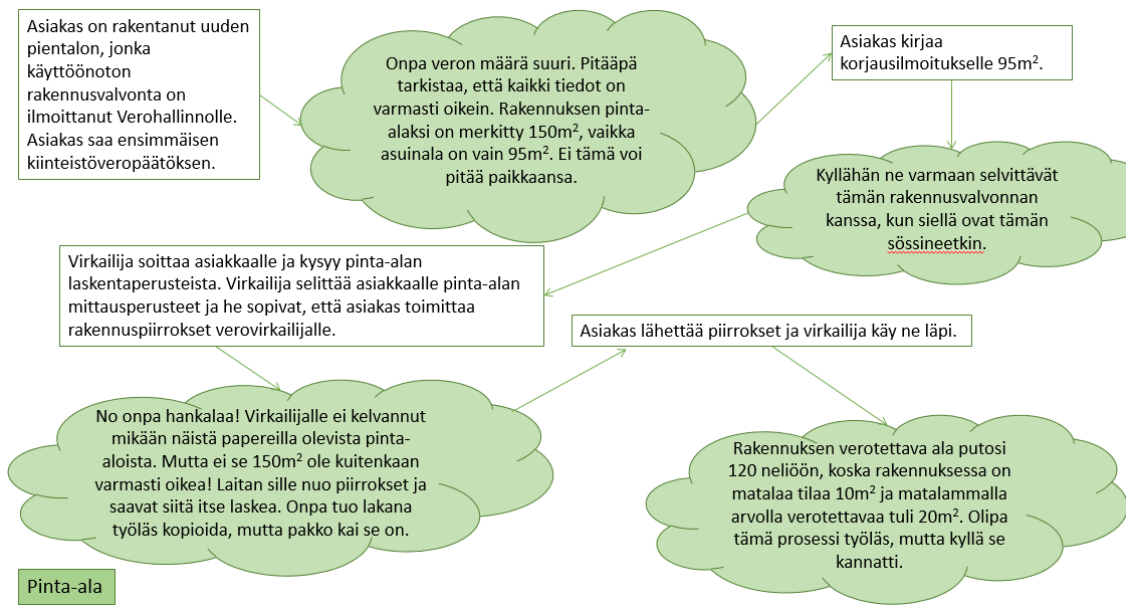


Liite 3. Vakituinen asuminen — Palvelupolku



Käyttötarkoitus/Vakituinen asuminen

Liite 4. Pinta-ala – Palvelupolku.



Liite 5. Haastattelujen pohjatiedot

Virkailija A

Ollut kuusi vuotta kiinteistöverotuksen tehtävissä. Käsitellyt kiinteistöveroilmoituksia ja kiinteistöverotusta koskevia oikaisuvaatimuksia. Lisäksi vastaa kiinteistöverotuksen asiantuntijalinjaan.

Virkailija B

Ollut kiinteistöverotuksen tehtävissä 90-luvulta saakka. Tällä hetkellä hoitaa muutosverotuksen tehtäviä ja aiemmin hoitanut enemmän kiinteistöverotuksen kantatietojen korjaamista. Vastaa myös kiinteistöverotuksen asiantuntijalinjaan.

Asiakas A

Eläkeläinen. Omistaa kiinteistöjä ja maksaa niistä kiinteistöveroja.

Asiakas B

Käy töissä. Omistaa kiinteistön, josta maksaa kiinteistöveroja. Asuinrakennuksesta ei ole pohjapiirroksia.

Asiakas C

Käy töissä. Omistaa kiinteistön, josta maksaa kiinteistöveroja.

Asiakas D

Käy töissä. Omistaa kiinteistön, josta maksaa kiinteistöveroja.

Asiakas E

Valmistunut tradenomiksi 2017. Tekee töitä kirjanpitäjänä. Asuu vuokra-asunnossa.

Asiakas F

Opiskelee vielä syksyllä 2017 taloushallintoa ja tekee töitä kirjanpitäjänä. Töissä keskustelleet kiinteistöverosta, ja tuttavissa kiinteistöverovelvollisia. Asuu omistusasunnossa.

Asiakas G

Lähestyy eläkeikää, mutta on vielä toistaiseksi työelämässä. Omistaa kiinteistöjä, joista maksaa kiinteistövero.

Asiakas H

Mukana työelämässä. Ei omista kiinteistöä. Asuu rivitaloasunnossa.

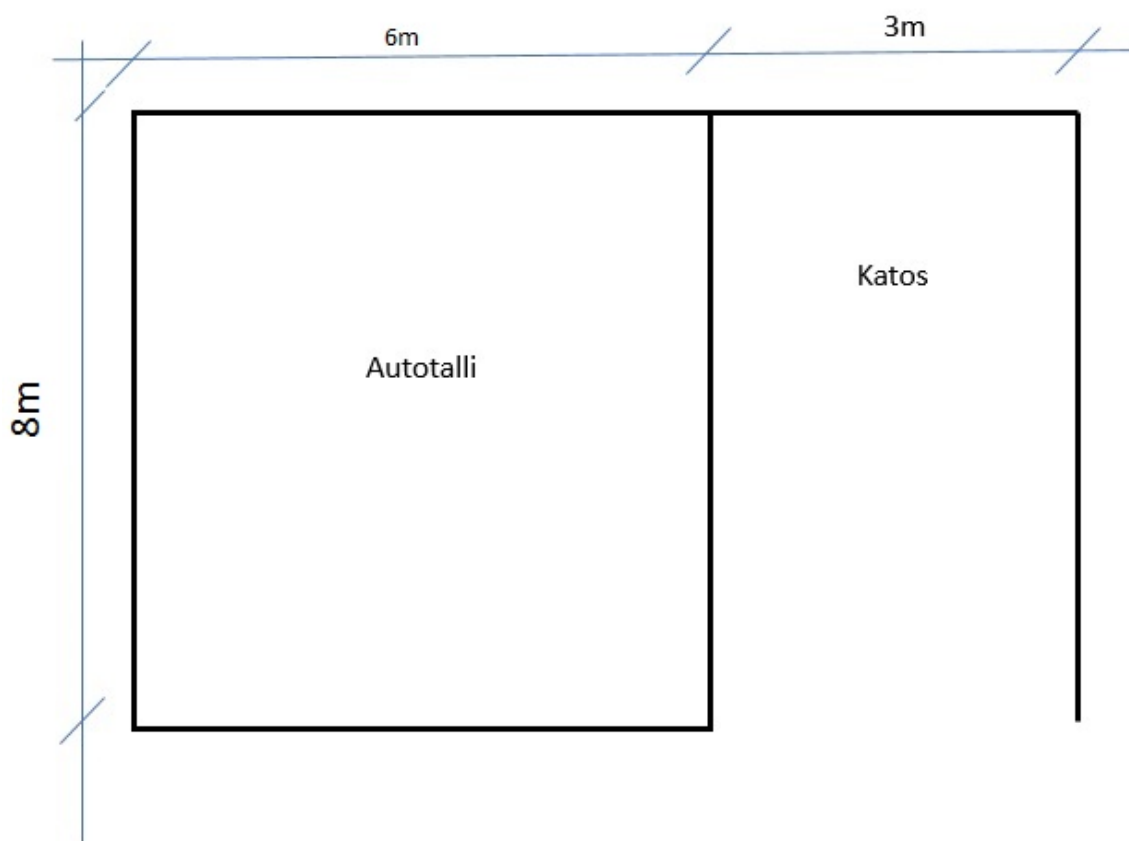
Asiakas I

Mukana työelämässä. Omistaa kiinteistön. Asuu rivitaloasunnossa.

Liite 6. Punaisen tuvan ja vapaa-ajan asunnon pohjapiirrokset.



Liite 7. Autotallin pohjapiirros.



Liite 8. Ensimmäisen haastattelukierroksen kysymykset ja pohjatiedot

Perustiedot

1. Omistatko nyt tai oletko joskus omistanut kiinteistöä?
2. Oletko ennen tarkistanut kiinteistöverotuspäätöksiä?
3. Kuinka varma asteilla 1-5 olet siitä, että kiinteistöveropäätös on oikein?
5 erittäin varma, 1 ei ollenkaan varma

Esimerkit (Pientalo, vapaa-ajan asunto ja autotalli)

Rakennustyyppi

Käyttöönottovuosi

Verotettava pinta-ala

Käyttötarkoitus

- a) Mikä pinta-alan ilmoittamistavoista tuntui selkeimmältä?
- b) Tuntuiko jokin asia hankalalta? Jos kyllä, niin mikä?
- c) Tuntuiko jokin asia helpolta? Jos kyllä, niin mikä?

Digitaalisuus

4. Oletko ennen lähettänyt sähköisiä liitteitä?
5. Verkkopalvelu pyytää sinua toimittamaan liitteitä palvelun kautta. Uskotko, että liitteiden lähettäminen onnistuu palvelun kautta itse vai tarvitsisitko tähän apua?
6. Helpottaisiko liitteiden lähettämistä, jos ohjeistettaisiin ottamaan liitteistä kuvat esimerkiksi puhelimitse ja toimittamaan ne palvelun kautta?

Kontaktin tärkeys

7. Pidätkö tärkeänä tiedon saamista käsittelyn etenemisestä?
8. Laita seuraavat yhteydenottotavat tärkeysjärjestykseen:
 - Viesti verkkopalveluun
 - Virkailija soittaa sinulle
 - Postitse lähetetty kirje
9. Oletko toimittanut ennen korjattua veroilmoitusta?
10. Oletko saanut prosessin aikana yhteydenottoa virkailijalta?
11. Odotitko tai toivoitko yhteydenottoa virkailijalta?

Käyttöönottokatselmus Punainen tupa

20.3.2017

Rakennustarkastaja Elli Esimerkki

Rakennuksen ominaisuudet: Asuinala 109m²
 Kokonaisala 112m²
 Kerrosala 132m²

Täytä seuraavat kohdat

Rakennustyyppi:

Käyttöönottovuosi:

Verotettava pinta-ala:

Käyttötarkoitus:

Punaisen tuvan verotettava pinta-ala

(Kaikki pinta-alat ulkomitoin)

Kuistin ja parvekkeen pinta-ala:

Katoksen pinta-ala:

Onko katos autokatos (kyllä/ei):

Alle 160cm korkeiden tilojen pinta-ala:

Pinta-ala ulkomitoin:

Verotettava pinta-ala:

(Pinta-ala ulkomitoin – matalat tilat, katokset, kuistit ja parvekkeet)

Autotalli

Olet rakentanut kuluvan vuoden aikana kuvan mukaisen autotallin toimenpideluvalla omakotitalosi pihaan, ja sinun tulee ilmoittaa kyseinen rakennus Verohallinnolle kiinteistöveroilmoituksella.

Täytä seuraavat tiedot

Rakennustyyppi:

Käyttöönottovuosi:

Verotettava pinta-ala:

Käyttötarkoitus:

Liite 9. Toisen asiakashaastattelukierroksen kysymykset ja esimerkkien pohjatiedot

Perustiedot

1. Omistatko nyt tai oletko joskus omistanut kiinteistöä?
2. Oletko ennen tarkistanut kiinteistöverotuspäätöksiä?
3. Kuinka varma asteilla 1-5 olet siitä, että kiinteistöveropäätös on oikein?
5 erittäin varma, 1 ei ollenkaan varma

Esimerkit (Pientalo, vapaa-ajan asunto ja autotalli)

Rakennustyyppi

Käyttöönottovuosi

Verotettava pinta-ala

Käyttötarkoitus

- a) Tuntuiko jokin asia hankalalta? Jos kyllä, niin mikä?
- b) Tuntuiko jokin asia helpolta? Jos kyllä, niin mikä?

Digitaalisuus

4. Oletko ennen lähettänyt sähköisiä liitteitä?
5. Verkkopalvelu pyytää sinua toimittamaan liitteitä palvelun kautta. Uskotko, että liitteiden lähettäminen onnistuu palvelun kautta itse vai tarvitsisitko tähän apua?
6. Helpottaisiko liitteiden lähettämistä, jos ohjeistettaisiin ottamaan liitteistä kuvat esimerkiksi puhelimella ja toimittamaan ne palvelun kautta?

Kontaktin tärkeys

7. Pidätkö tärkeänä tiedon saamista käsittelyn etenemisestä?
8. Laita seuraavat yhteydenottotavat tärkeysjärjestykseen:
 - Viesti verkkopalveluun
 - Virkailija soittaa sinulle
 - Postitse lähetetty kirje
9. Oletko toimittanut ennen korjattua veroilmoitusta?
10. Oletko saanut prosessin aikana yhteydenottoa virkailijalta?
11. Odotitko tai toivoitko yhteydenottoa virkailijalta?

Punainen tupa

Käyttöönottokatselmus: 20.12.2016

Muutto: 5.1.2017

Loppukatselmus: 30.8.2017

Rakennustarkastaja: Elli Esimerkki

Rakennuksen ominaisuudet: Asuinala 109m²
Kokonaisala 112m²
Kerrosala 132m²

Täytä seuraavat kohdat

Rakennustyyppi:

Käyttöönottovuosi:

Pinta-ala ulkomitoin:

Kuistin ja parvekkeen pinta-ala:

Katoksen pinta-ala:

Onko katos autokatos (kyllä/ei):

Alle 160cm korkeiden tilojen pinta-ala:

Käyttötarkoitus:

Vapaa-ajan asunto

Käyttöönottokatselmus: 30.05.2016

Loppukatselmus: 30.8.2017

Rakennustarkastaja Elli Esimerkki

Rakennuksen ominaisuudet: Asuinala 29m²
Kokonaisala 32m²
Kerrosala 44m²

Kiinteistöveron selvitysosa vapaa-ajan asunto

Rakennustyyppi: Vapaa-ajan asunto

Käyttöönottovuosi: 2016

Verotettava pinta-ala: 44m²

Käyttötarkoitus: Yleinen

Veroprosentit

Yleinen: 1,15%

Vakituinen asuminen: 0,5%

Vapaa-ajan asuminen: 0,93%

Tarkista edellisten tietojen oikeellisuus ja täytä korjattavat kohdat

Rakennustyyppi:

Käyttöönottovuosi:

Pinta-ala ulkomitoin:

Kuistin ja parvekkeen pinta-ala:

Katoksen pinta-ala:

Onko katos autokatos (kyllä/ei):

Alle 160cm korkeiden tilojen pinta-ala:

Käyttötarkoitus:

Autotalli/Talousrakennus

Olet rakentanut kuluvan vuoden aikana kuvan mukaisen autotallin toimenpideluvalla omakotitalosi pihaan, ja sinun tulee ilmoittaa kyseinen rakennus Verohallinnolle kiinteistöveroilmoituksella.

Täytä seuraavat tiedot

Rakennustyyppi:

Käyttöönottovuosi:

Pinta-ala ulkomitoin:

Kuistin ja parvekkeen pinta-ala:

Katoksen pinta-ala:

Onko katos autokatos (kyllä/ei):

Alle 160cm korkeiden tilojen pinta-ala:

Käyttötarkoitus: